

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANANE-KTP PADA
UNIT PELAYANAN TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Menempuh Gelar Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Tara Sakinah
NPM: 187310567

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Tara Sakinah
NPM : 187310567
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan e-Government dalam pelayanan e-Ktp pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Format sistematika dan pembahasan dari masing-masing materi bab dan sub-sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui dalam sidang ujian konferehensif.

Turut Menyetujui,
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Pekanbaru, 18 Juli 2022
Pembimbing

Rizky Setiawan S, S.IP, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Tara Sakinah
NPM : 187310567
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan e-Government dalam pelayanan e-Ktp pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Ketua,

Sekretaris


Rizky Setiawan S, S.IP, M.Si


Data Wardana, S,Sos,M.IP

Mengetahui

Wakil Dekan Bidang Akademik


Indra Safri, S.Sos., M.Si

Anggota


Dr. Khairul Rahman, S.Sos, M.Si

+SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 608 /UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Tara Sakinah
N P M : 187310567
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : **PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN E-KTP PADA UNIT PELAYANAN TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS.**

Struktur Tim :

1. Riski Setiawan, S.IP., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Data Wardana, S.Sos., MA	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Rendi Tri Afrianda, S.Sos., M.IP	Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 29 Juni 2022
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.
NPK : 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: ~~668~~ /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 29 Juni 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 30 Juni 2022 jam 14.00 – 15.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Tara Sakinah
NPM : 187310567
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN E-KTP PADA UNIT PELAYANAN TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS.**

Nilai Ujian : Angka : ” ” ; Huruf : ” ”
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Riski Setiawan, S.IP., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Data Wardana, S.Sos., MA	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Rendi Tri Afrianda, S.Sos., M.IP	Notulen	4. 

Pekanbaru, 30 Juni 2022
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tara Sakinah
NPM : 187310567
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan e-Government dalam pelayanan e-Ktp pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Ketua,


Rizky Setiawan S, S.IP, M.Si

Sekretaris


Data Wardana, S.Sos, M.IP

Mengetahui

Wakil Dekan Bidang Akademik


Indra Safri, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui

Ketua Program Studi


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul **“Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”** dengan tepat waktu. Penelitian ini penulis ajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

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

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang turut membantu. Sehubungan dengan itu, secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada:

1. Bapak prof.Dr.H.Syafrinaldi,SH.MCL. Selaku rektor Universitas Islam Riau (UIR) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Bapak Dr.Syahrul Akmal Latif.,M.Si. Selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu pada program studi ilmu pemerintahan di universitas islam riau.
3. Bapak Dr.Ranggi Ade Febrian,S.IP.,M.Si. selaku ketua prodi ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu pada program studi ilmu pemerintahan di universitas islam riau
4. Bapak Andriyus,S.Sos.,M.Si. selaku sekretaris prodi ilmu pemerintahan, dan selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dalam pembuatan usulan penelitian.
5. Bapak Abdul Munir,S.Sos.,M.Krim. selaku dosen penasehat akademik (PA), yang telah memberi masukan kepada penulis sehingga penulis banyak terbantu dalam proses pembuatan usulan penelitian.
6. Bapak Risky Setiawan.,S.IP.,M.Si. selaku dosen pembimbing dalam menyelesaikan penulisan penyelesaian proposal usulan penelitian.
7. Ibu Nina Yuslaini.,S.IP.,M.Si selaku dosen penelaah, yang telah banyak memberika masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian.
8. Bapak dan Ibu dosen fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas ilmu riau yang telah mendidik dan memberi ilmu pengetahuan kepada penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan dapat bermanfaat dengan baik.

9. Bapak dan ibu dan seluruh staff, dan karyawan tata usaha (TU) Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik universitas islam riau yang telah membantu penulis dalam penyelesaian persyaratan persyaratan baik surat menyurat maupun keperluan lainnya yang dibutuhkan penulis.
10. Terkhusus dan teristimewa penulis ucapkan kepada ayahanda terkasih P.Siregar serta ibu tersayang Sudarwati yang telah membesarkan dan memberikan cinta kasih, support dan dukungan serta mengajarkan sedikit banyak tentang pendidikan maupun kehidupan
11. Kepada adik tersayang Salwa Susan Natasya yang selalu memberikan dukungan kepada penulis
12. Kepada teman teman seangkatan Ilmu pemerintahan 2018 dan Ilmu pemerintahan kelas H
13. Kepada teman teman tercinta Ananda Nurul, Gusni Khairunnisa, Kelvin Manik, Irena Novelisa, Ismayanti Ananda Putri yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan ini semua
14. Kepada sahabat tercinta Ledi Septi Wandira, Reza Oktavia, dan Anisa Rahma Zakia yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis
15. Kepada yang terkasih dan tersayang Aji Andre Pamungkas yang telah memberikan support dan dukungan kepada penulis

Akhir kata penulis berharap agar semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhoan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat memberi manfaat yang cukup berarti bagi setiap para pembacanya

Pekanbaru, 21 April 2022



TARA SAKINAH
NPM: 187310567



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
SK PENGUJI UJIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN KONFREHENSIF TUGAS AKHIR	v
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	21
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	22
A. Studi Kepustakaan	22
1. Konsep Pemerintahan dan Ilmu Pemerintahan	22
2. Konsep Pemerintah Daerah	27
3. Konsep E-Government	29
4. Konsep E-KTP	38
5. Konsep Pelayanan Publik	39
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Kerangka Pikir	44
D. Konsep Operasional	45
E. Operasional Variabel	46
BAB III : METODE PENELITIAN	48
A. Tipe Penelitian	48
B. Lokasi Penelitian	48
C. Informan Dan Key Informan	49
D. Jenis dan Sumber Data	50
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Analisis Data	51
G. Jadwal Kegiatan Penelitian	51

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	53
A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis.....	53
B. Gambaran Umum Kecamatan Mandau.....	54
C. Gambaran Umum Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	63
D. Struktur Organisasi	67
E. Visi dan Misi Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	67
F. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	68
 BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	71
B. Pembahasan Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e- Ktp Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	73
C. Faktor Yang Menghambat Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-Ktp Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	84
 BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
 DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89
DOKUMENTASI	113

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman	
I.1	Data Pegawai UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau	13
I.2	Jumlah Pelayanan e-Ktp Online Tahun 2019-2021.....	15
I.3	Jumlah e-Ktp yang dikeluarkan pada Tahun 2020 Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	16
I.4	Rekap Laporan Kegiatan Pelayanan Pendaftaran e-Ktp Online Tahun 2021 Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	16
1.5	Rekap Laporan Kegiatan Pelayanan Pendaftaran e-Ktp Langsung Ke Kantor Tahun 2021 Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	16
II.1	Penelitian Terdahulu.....	43
II.2	Konsep Operasioal Variabel Tentang Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	46
III.1	Informan Dalam Penelitian.....	49
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Penerapan E Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	52
IV.1	Klarifikasi Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menurut Jenis Kelamin Pada Tahun 2020.....	55
IV.2	Klarifikasi Penduduk berdasarkan tingkat Pendidikan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020.....	56
IV.3	Jumlah Sarana Pendidikan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020	56

IV.4	Sarana dan Prasarana Kesehatan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020.....	57
IV.5	Jumlah Tempat Peribadahan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020	57
IV.6	Jumlah Penduduk Bedasarkan Mata Pencaharian Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020.....	58
IV.7	Kelurahan Dan Desa Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020.....	59
V.1	Distribusi Tingkat Pendidikan Responden	71
V.2	Distribusi Tingkat Umur Responden.....	72
V.3	Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

II.1	Kerangka Pikir Tentang Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	45
IV.1	Bagan Organisasi Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis	66
IV.2	Bagan Organisasi Kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. : Daftar Wawancara Penelitian Tentang Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	89
2. : Foto-foto Dokumentasi Hasil Penelitian Tentang Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	113
3. : SK Dekan Fisipol UIR Nomor : 437/UIR-Fs/Kpts/2021 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa an Tara Sakinah.....	116
4. : Surat Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor :503/DMPTSP/NON IZIN-RISET/45509 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi	117
5. : Surat Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Nomor : 061/DPMPSTP-JU/III/2022/198 Tentang Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi	118
6. : Surat Penelitian dari Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Nomor 471/UPT-KPS/2022/1168 :	119

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tara Sakinah
NPM : 187310567
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya, dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Naskah Usulan Penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar dan belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 diatas, maka saya menyatakan bahwa saya menerima sanksi pembatalan hasil ujian Usulan Penelitian yang saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadara dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,


TARA SAKINAH

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN E-KTP PADA
UNIT PELAYANAN TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

ABSTRAK

Oleh

TARA SAKINAH

Menimbang dan mengingat bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di dunia semakin pesat maka pelayanan kepada masyarakat perlu diperbaiki agar tujuan dan pemanfaatan teknologi terpelihara dengan baik. Dalam meningkatkan pelayanan pemerintah saat ini telah banyak merumuskan dan membuat kebijakan terkait penerapane-government yang tujuan utamanya adalah meningkatkan dan mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dalam hal ini memang pemerintah pusat harus bekerja sama dengan UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis juga kepada masyarakat agar penerapan e-government dapat berjalan dengan baik. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah penerapan e-government dalam pelayanan e-Ktp pada UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Metode yang digunakan yaitu metode deksriptif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi,wawancara, dan dokumentasi serta menganalisis data secara deskriptif dan kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan e-government dalam pelayanan e-Ktp pada UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dinilai tidak efektif. Hal ini diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang kurang memahami bagaimana penggunaan website untuk kepengurusan e-Ktp, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak memahami lebih memilih untuk mengurus secara e-Ktp secara langsung. Hambatan yang dialami oleh UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu masyarakat di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih memiliki pemahaman yang sangat rendah terutama dalam penggunaan teknologi untuk login ke website, kurangnya sosialisasi pegawai dengan masyarakat untuk memberikan pemahaman agar masyarakat lebih memahami penggunaan website tersebut, dan tidak adanya komputer yang disediakan untuk masyarakat yang akan mengurus e-Ktp secara online agar masyarakat tidak terganggu dan tidak merasa kesulitan dengan jaringan yang mereka miliki.

Kata Kunci : E-Government, Pelayanan, E-Ktp

**THE APPLICATION OF E-GOVERNMENT IN THE E-KTP SERVICE AT
THE TECHNICAL SERVICE UNIT OF THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRY OFFICE, MANDAU SUB-DISTRICT, BENGKALIS
DISTRICT**

ABSTRACT

By

TARA SAKINAH

Considering and remembering that the use of information and communication technology in the world is increasing rapidly, services to the community need to be improved so that the purpose and use of technology is well maintained. In improving government services, currently many have formulated and made policies related to the implementation of e-government whose main goal is to improve and develop electronic-based governance in improving the quality of public services effectively and efficiently. In this case, the central government must cooperate with the UPT Dukcapil Mandau, Mandau District, Bengkalis Regency as well as the community so that the implementation of e-government can run well. The purpose of this study is to find out how the implementation of e-government in e-Ktp services at UPT Dukcapil Mandau, Mandau District, Bengkalis Regency. The method used is descriptive and qualitative methods. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation as well as analyzing the data descriptively and qualitatively. This study concludes that the application of e-government in e-Ktp services at the UPT Dukcapil Mandau, Mandau District, Bengkalis Regency is considered ineffective. It is known that there are still many people who do not understand how to use the website for managing e-Ktp, so there are still many people who do not understand prefer to take care of e-Ktp directly. The obstacles experienced by the UPT Dukcapil Mandau, Mandau District, Bengkalis Regency, namely the people in Mandau District, Bengkalis Regency still have a very low understanding, especially in the use of technology to login to the website, the lack of socialization of employees with the community to provide understanding so that people better understand the use of the website, and there is no computer provided for the public who will take care of the e-Ktp online so that the public is not disturbed and does not experience difficulties with the network they have.

Keywords: E-Government, Service, E-Ktp

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menyikapi perkembangan dunia saat ini hampir semua aspek kegiatan selalu berhubungan dengan informasi. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Hal tersebut tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Teknologi Informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan *good governance* salah satu upaya yang digunakan adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang bisa digunakan.

Untuk mewujudkan cita-cita luhur *good governance* tersebut, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah atau yang umum disebut dengan *e-government* dapat dijadikan salah satu alat atau sebagai pintu gerbang menuju *good governance*. Ditingkat dunia, negara-negara maju telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu alat utama mereka dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan

pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan informasi komunikasi dan sharing data antar pemerintahan.

Berdasarkan surat edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/295/SJ. Yang berisikan amanat undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dengan hormat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pasal 64 ayat (7) huruf a undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, amanatkan bahwa Ktp-el untuk warga Negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup.
- b. Selanjutnya dalam pasal 101 huruf c undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, diamanatkan bahwa ktp-el yang sudah diterbitkan sebelum Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 ditetapkan berlaku seumur hidup. Dengan demikian, Ktp-el yang diterbitkan sejak tahun 2011 berlaku seumur hidup, dan tidak perlu diperpanjang walaupun telah habis masa berlakunya.
- c. Berkenaan dengan hal tersebut, dengan hormat kami meminta kiranya para Menteri Dan Pimpinan Lembaga Non Kementrian agar menugaskan Unit Pelayanan yang ada di bawah koordinasi kementrian maupun lembaga yang saudara pimpinan mematuhi ketentuan dimaksud dengan menyebarluaskannya kepada masyarakat.

Para pemimpin dunia sedang berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat melalui *e-government* guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Penerapan *e-government* ini digunakan untuk memastikan bahwa lembaga-lembaga publik apakah sudah lebih inklusif, efektif, akuntabel, dan transparan.

Semangat *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi sebagai alat bantu dan pemanfaatannya menjadikan pelayanan pemerintahan berjalan lebih efisien. *E-government* memberikan peluang baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan, dengan cara ditingkatkannya efisiensi, layanan-layanan baru, peningkatan partisipasi warga dan adanya suatu peningkatan terhadap global information infrastucture. Dengan demikian, *e-government* akan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sebagai jalan keluar untuk mewujudkan *good governance*.

Perkembangan teknologi informasi tersebut diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintah dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yang disebut dengan *e-goverment*.

Dalam pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan haruslah memanfaatkan teknologi informasi dalam usaha inovasi kualitas pelayanan publik. Hal ini juga mendorong pemerintah melakukan percepatan dalam *e-government* yaitu upaya dalam menciptakan pemerintahan yang berbasis

elektronik. Untuk meningkatkan pelayanan seiring berjalannya waktu, instansi pemerintah tidak hanya menggunakan website tetapi sudah melalui media sosial atau aplikasi. Media sosial dapat menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun relasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat dalam pelayanan publik.

E-Government memang menuntut adanya teknologi satelit, jaringan listrik, jaringan telepon, pengadaan komputer dan lembaga pemerintah beserta infrastruktur penunjang yang terdapat secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Namun, bagi sebagian besar daerah, kendala yang menjadi penyebab kegagalan e-government di Indonesia bisa berasal dari faktor kepemimpinan. Faktor ini dipengaruhi oleh adanya peraturan yang kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pemberlakuan sistem yang tidak jelas yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya e-government. Sementara itu, yang sangat mendasar tetapi memerlukan komitmen perubahan yang kuat adalah faktor budaya.

Jajaran pemerintah di Indonesia, sebenarnya cukup mudah dalam memperoleh akses teknologi dan tidak kurang juga banyak pemimpin yang punya visi misi pengembangan layanan secara elektronik. Namun, masalahnya adalah bahwa pemanfaatan terbesar e-government sering terbentur dengan faktor budaya masyarakat yang memang kurang mendukung. Faktor budaya di antara birokrat dalam lembaga pemerintah inilah yang sering kali mengakibatkan kurang kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya E-Government.

Pengembangan e-Government merupakan suatu upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. E-Government bertujuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membuat layanan pemerintah lebih dekat dengan orang-orang yang menggunakan layanan tersebut yaitu masyarakat. Implikasinya adalah masyarakat mudah mengakses informasi dengan mudah dimana pun dan kapanpun.

Dinas Kependudukan merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretariat daerah, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantu sekretariat Daerah.

Pelayanan umum yang bersifat mengatur dan penyediaan kebutuhan umum, disertai bentuk-bentuk pelayanannya. Struktur penyelenggara layanan dan kearsipan institusinya serta tuntutan zaman terhadap pelayanan umum masa depan yang berbentuk e-government. Pemanfaatan e-government adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas instansi pemerintahan memberikan informasi dan pelayanan, hal ini berarti mempercepat proses dan menghemat biaya e-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. E-government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi yang berguna untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan dengan lebih efisien.

Pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Dengan berbagai perkembangan sistem dalam pelayanan dalam pelayanan publik yang bertujuan pada kebaikan dan kelemahan dalam menjalankan sistem pemerintahan dan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan Daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dengan sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, klarifikasi urusan pemerintahan dalam pasal 1 ayat (1) bahwa urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolute adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat. Urusan pemerintahan Konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintahan pusat dan daerah provinsi dan daerah Kabupaten/Kota yang diserahkan ke Daerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Sedangkan urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan wajib

terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Sesuai dengan pasal 12 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, jenis urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- d. Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial

Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat (2) meliputi:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan Hidup
- f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- g. Pemberdayaan Masyarakat dan Pencatatan Sipil
- h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan Informatika

k. Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah

l. Penanaman Modal

m. Kemudahan Dan Olahraga

n. Statistik

o. Persadian

p. Kebudayaan

q. Perpustakaan; dan

r. Kearsipan

Sedangkan urusan pemerintahan pilihan sebagaimana diatur dalam pasal

12 ayat (3) meliputi:

a. Kelautan dan perikanan

b. Pariwisata

c. Kehutanan

d. Energi dan sumber daya mineral

e. Perdagangan

f. Perindustrian;

g. Transmigrasi

Penelitian ini termasuk kedalam urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

Pemerintah saat ini telah banyak merumuskan dan membuat kebijakan terkait pelaksanaan E-Government yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat.



Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) di dunia telah semakin luas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT yang tidak terbatas pada bidang perdagangan saja, tetapi juga pada bidang-bidang lain, seperti bidang pendidikan, bidang pertahanan dan keamanan negara, sosial dan sebagainya.

Dalam tujuannya untuk memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta banyak manfaat positif lainnya maka *e-government* merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh suatu organisasi pemerintahan *e-government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT).

E-Government intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian e-government di atas yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemnafaatannya, sehingga pemerintahan dapat berjalan dengan lebih efisien. Dengan demikian, e-government bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat.

Dalam konsep e-government, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat, e-government sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain. Kesimpulannya e-government adalah upaya

untuk meningkatkan dan mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Pelaksanaan prinsip Good Governance dan Clean Government dilakukan melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pengelolaan sumber daya secara efisien, serta mewujudkan nya dengan tindakan dan peraturan yang baik dan tidak berpihak (independen) serta menjamin terjadinya interaksi ekonomi dan sosial antara para pihak terkait (stakeholders) secara adil, transparan, profesional, dan akuntabel.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menggunakan sistem berbasis teknologi informasi secara online atau e-government dalam program Go IT di Provinsi Riau sejak 2016 Oktober sudah mencapai 80 persen. Itu artinya Riau sudah memasuki zona integritas pelayanan bahkan presentase pencapaian e-government itu akan meningkat lagi menyusul adanya penambahan sejumlah peralatan baru. Dengan adanya e-government tersebut maka semua perencanaan sudah terintegrasi dengan baik melalui masing-masing website dalam rangka meningkatkan komunikasi antar satuan kerja Perangkat Daerah di lingkup Pemprov Riau. Riau Go IT merupakan terobosan baru yang diciptakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan sistem berbasis Teknologi Informasi secara online. Pelayanan tersebut untuk kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan mendapatkan pelayanan secara maksimal.

Sedangkan fungsi e-government adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, mempermudah koordinasi antara pemerintah pusat hingga ke pemerintahan desa.

Dengan demikian, melalui upaya memperbaiki kualitas layanan kepada stakeholders serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, pemerintah dapat mewujudkan serta nyata konsep kebijakan yang baik dan pemerintahan bersih. Perkembangan teknologi dan informasi akhir-akhir ini berkembang sangat cepat, kemajuan teknologi dan informasi telah masuk diberbagai bidang tanpa terkecuali dibidang pemerintahan salah satu contohnya e-government di Provinsi Riau maupun Pemerintah Kabupaten/Kota. Penerapan e-government ini sangat penting dalam mendukung pembangunan dan memberikan pelayanan publik dan informasi kepada masyarakat, esensi yang terpenting dari e-government dalam mewujudkan pemerintah yang bersih, efisien, dan transparan baik dalam pelayanan internal maupun pelayanan publik.

Dalam hal ini, kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis di Provinsi Riau dengan berbagai kemajuan pembangunannya sebagai kota masa depan heterogenitas dan keberagaman budaya masyarakatnya. Memiliki percepatan dalam pembangunan di berbagai bidang baik secara fisik maupun non fisik. Pemerintah Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia yang menerapkan e-government di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Program penerapan e-government pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ini telah di komunikasikan kepada masyarakat melalui berita online. Tujuan di sosialisasikan penerapan e-government ini untuk memberikan informasi serta penjelasan mengenai fungsi dan tujuan dari program e-government tersebut.

Dalam penyelenggaraan tugasnya yang berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 69 Tahun 2019 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik dalam Pemerintahan (E-Government) Di Lingkungan pemerintah Kabupaten Bengkalis, disebutkan bahwa Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis mempunyai tugas pokok yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun fungsi Unit Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas kependudukan dan Catatan Sipil
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tabel I.1 Data Pegawai Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Nama	NIP (Nomor Induk Pegawai)	Gol	Pegawai Negeri	Honorer
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Dra.Hj.Irdawati	19650617 199401 2 001	IIb	✓	-
2.	Railias,S.AP	19680731 200701 2 002	I/c	✓	-
3.	Yulia Wati,S.AP	19850702 201001 2 002	I/c	✓	-
4.	Ria Maihilia	19810515 200701 2 003	II/c	✓	-
5.	Tenni Haslinda	19780610 200901 2 006	II/b	✓	-
6.	Junardi	19700712 201001 1 001	II/b	✓	-
7.	Wawan Kurniawan.,S.AP	19800503 201001 1 004	II/c	✓	-
8.	Riya Nurda.,S.AP	19830203 201001 2 003	II/b	✓	-
9.	Dodi Hendra.,S.Sos	-	-	-	✓
10.	Ronaldi.,SE	-	-	-	✓
11.	M.Syarkawi.,SE	-	-	-	✓
12.	Antoni.,SE	-	-	-	✓
13.	Fifi Mila Sari.,SE	-	-	-	✓
14.	Sugianto.,SE	-	-	-	✓
15.	Ade Irma Sari.,S.KM	-	-	-	✓
16.	Azwir.,S.Pd	-	-	-	✓
17.	Algenti Zurlaili Sofia.,SE	-	-	-	✓
18.	Mistriska	-	-	-	✓
19.	Gatrya Astuti	-	-	-	✓
20.	Elsa Dwi Putri.,S.Pd	-	-	-	✓
21.	Akmal	-	-	-	✓
22.	Sitti Rafiqah Salima.,S.IP	-	-	-	✓
23.	Intan Resky Putri.,S.AP	-	-	-	✓
24.	Risky Histian Oktaviani.,S.H	-	-	-	✓
25.	Nofrita Yenti	-	-	-	✓
26.	Muhammad Zulfa MZ.,S.IP	-	-	-	✓
27.	Difia Rahmadita.,S.H	-	-	-	✓
28.	Pegy Tasia Ganeha.,SE	-	-	-	✓
29.	Samsudin.,A.MA	-	-	-	✓
30.	Laras Sukma.,S.Pd	-	-	-	✓
31.	Nurul Aulia.,S.Tr.Pa	-	-	-	✓

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
32.	Abdul Gani	-	-	-	✓
33.	Azirman	-	-	-	✓
34.	Linda	-	-	-	✓
35.	Sabrianti	-	-	-	✓
36.	Rubiah Nasution	-	-	-	✓
37.	Dewi Mariani	-	-	-	✓
38.	Zonrifal	-	-	-	✓
39.	Ismail	-	-	-	✓
40.	Muhamad Afis	-	-	-	✓
41.	Arifin	-	-	-	✓
42.	Eko Kuswara	-	-	-	✓
43.	Ilham Mubaragh	-	-	-	✓

Sumber: Data *Pegawai UPT Dukcapil Mandau*

Adapun jenis pelayanan di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Mandau terbagi 2 yaitu bidang kependudukan, dan bidang pencatatan sipil.

Jenis pelayanan di bidang kependudukan yaitu :

1. Pelayanan legalisasi dokumen
2. Pelayanan Data Kependudukan
3. Pelayanan Pindah datang penduduk dari luar Daerah
4. Pelayanan pindah penduduk ke luar Daerah Dalam Wilayah NKRI
5. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
6. Pelayanan kartu tanda penduduk (KTP)
7. Pelayanan Keterangan Kelahiran (AKTE)
8. Pelayanan surat keterangan Tempat Tinggal
9. Pelayanan Pindah Datang Penduduk Orang Asing
10. Pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

Jenis Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil :

1. Penerbitan Akta Kelahiran
2. Penerbitan Akta Perkawinan
3. Penerbitan Akta Perceraian
4. Penerbitan Akta Kematian
5. Pencatatan Pengangkatan Anak
6. Pencatatan Pelaporan Pengakuan Anak
7. Pencatatan Pengesahan Anak
8. Pencatatan Pelaporan Perubahan Nama
9. Pencatatan Pembatalan Perkawinan
10. Pencatatan Pembatalan Perceraian

Dalam penelitian ini penulis membatasi hanya pelayanan kartu tanda penduduk di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dengan menerapkan E-Government dalam pelayanannya.

Tabel I.2 Jumlah Pelayanan e-Ktp Online Tahun 2019-2021

No	Pelayanan	2019	2020	2021
		%	%	%
1.	E-Ktp	60.88%	117.75%	75.36%

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

Tabel I.3 Jumlah e-Ktp yang dikeluarkan pada Tahun 2020 Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No.	Kecamatan	Penduduk Yang Memiliki e-Ktp		Penduduk Yang Belum Memiliki e-Ktp		Jumlah e-Ktp Yang Dikeluarkan
		Lk	Pr	Lk	Pr	
1.	Mandau	55.800	53.757	0	0	109.557

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

Tabel I.4 Rekap Laporan Kegiatan Pelayanan Pendaftaran e-Ktp Online Tahun 2021 Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Pelayanan	Bulan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	sept	Okt	Nov	Des
1.	E-Ktp Secara Online	1.775	1.215	1.827	1.7000	1.8888	1.863	1.332	1.892	1.813	1.168	1.180	1.340

Sumber: Data UPT Dukcpil Mandau

Tabel I.5 Rekap Laporan Kegiatan Pelayanan Pendaftaran e-Ktp Langsung Ke Kantor Tahun 2021 Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Pelayanan	Bulan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	sept	Okt	Nov	Des
1.	E-Ktp Secara Langsung	427	265	418	135	204	303	127	237	326	117	143	175

Sumber: Data UPT Dukcpil Mandau

Konsep pelayanan terhadap masyarakat harus memenuhi prosedur, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang jelas, itu artinya bahwa jika masyarakat dalam pengurusan dengan pemerintah jelas dengan siapa, apa persyaratannya dan

berapa lama prosesnya. Serta tidak lagi berlakunya opor ke sana kemari sehingga masyarakat malas mengurus dan itu yang terjadi selama. Hal ini dapat diatasi dengan penyederhanaan birokrasi dengan menerapkan e-Government dalam pelayanan e-KTP.

Sebagai salah satu contoh, Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah berhasil merealisasikan penerapan e-government hal ini dibuktikan dengan adanya website <https://disdukcapil.bengkaliskab.go.id> sebagai wujud dari kebijakan penerapan e-government. Dengan adanya website tersebut tentunya pelayanan bisa dilakukan secara online dan warga cukup mengakses internet di komputer, hp maupun laptop. Tujuannya tentu saja untuk memudahkan masyarakat, di samping mengenai padatnya antrian. Dengan adanya kemajuan teknologi dan juga penerapan sistem good governance di suatu negara. Maka negara akan menggabungkan sistem tersebut dalam bentuk sistem e-government. Dalam penerapan e-government untuk pelayanan publik, kendala yang sangat sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut sumber daya masyarakat untuk bisa mengakses website tersebut.

Pemerintah kecamatan Mandau kabupaten Bengkalis melakukan terobosan dalam penerapan e-government tujuannya untuk efisiensi dan transparansi dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) melalui website <https://bit.ly/AntrianCapilMandau>. Website ini hanya untuk pendaftaran berkas untuk pengurusan e-Ktp. Nantinya setiap pendaftaran berkas akan dilayani

lewat jaringan internet untuk mengurangi keramaian yang sering berkumpul di depan pintu masuk kantor Disdukcapil Mandau tersebut. Dan jika berkas untuk pengurusan e-Ktp sudah selesai, maka masyarakat tinggal mengambil berkasnya saja ke kantor Disdukcapil.

Selain itu juga ada website terbaru dari Unit Pelayanan Teknis Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau untuk pengurusan e-Ktp

yaitu <https://Linktree./dukcapilbengkalis> dan <https://simpler.dukcapil.bengkalis.go.id> website terbaru ini masyarakat yang mengurus e-Ktp tidak perlu datang mengantar berkas, masyarakat cukup melakukan pendaftaran melalui website ini dan keesokan harinya masyarakat mengambil hasil e-Ktp yang sudah dicetak.

Tetapi, e-government ini memang belum semua instansi pelayanan yang dapat menggunakan e-government. Namun, paling tidak masyarakat menjalani birokrasi dengan lebih sederhana khususnya pada instansi Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Penerapan e-Government dalam pelayanan e-Ktp berawal dari masa pandemi Covid19, sehingga pihak Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis membuat terobosan terbaru dengan menerapkan e-Government dalam pemanfaatan website yang sebelum di launching di sosialisasikan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis menentukan beberapa fenomena penelitian sebagai berikut:

1. Dalam menerapkan e-government, Pemanfaatan website belum maksimal untuk pelayanan E-KTP Di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan SipilKecamatan Mandau secara online.
2. Dalam penerapan e-government, Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau belum mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat terkait pelayanan e-Ktp secara online, karena didalam website masyarakat tidak bisa mendapatkan informasi terbaru, menyampaikan keluhan maupun tanggapan secara online.
3. Dari segi transformasi, penerapan e-government pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau dalam pelayanan e-Ktp belum memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric, karena website untuk pelayanan e-Ktp tersebut tidak transparan. Website tersebut hanya berisikan formulir persyaratan untuk pengambilan nomor antrean dalam pelayanan e-Ktp.

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang masalah tersebut dalam hal ini peneliti ingin meneliti salah satu bagian dari organisasi perangkat daerah yaitu pemerintah kecamatan (Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau) dalam melaksanakan pelayanan. Disini penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan TeknisDinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, maka dari itu penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai penerapan E-Government dalam Pelayanan

E-KTP dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul: “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan diatas dan juga didasari dengan penjelasan penulis, maka rumusan masalah yang menjadi kajian dasar dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah dan apa faktor penghambat dalam Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

2. Kegunaan Penelitian

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

1. Bagi penulis, kegunaan penelitian ini yaitu dapat menambah dan memberikan wawasan dan pengetahuan serta menganalisis kajian-kajian baru untuk wahana bidang keilmuan khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
2. Bagi pihak yang terkait, khususnya bagi masyarakat umum maupun pemerintah. Penelitian ini juga dibuat sebagai sumbangsih penulis untuk referensi kepada Pemerintah Kecamatan untuk sumbang dan saran dalam upaya Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
3. Untuk Universitas, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi apabila ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai materi pembahasan, khususnya bagi penelitian ini.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Untuk melakukan studi kepustakaan, perpustakaan merupakan suatu tempat yang tepat guna memperoleh bahan-bahan dan informasi yang relevan untuk dikumpulkan, dibaca dan dikaji, dicatat dan dimanfaatkan. Dengan demikian, peneliti akan memperoleh informasi dan sumber yang tepat dalam waktu yang singkat.

1. Konsep Pemerintahan dan Ilmu Pemerintahan

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

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

Afan Gaffar dari Universitas Gadjah Mada, dalam “Program Pasca Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Institut Ilmu Pemerintahan,” makalah pada *Seminar Pengembangan Ilmu Pemerintahan* yang diselenggarakan oleh Institut Ilmu Pemerintahan pada tanggal 25 Juli 1995 mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari proses politik (alokasi otoritatif nilai-nilai didalam sebuah masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara. Sebelumnya Soewargono Prawirihardjo dari Institut Ilmu Pemerintahan, melalui tulisan “Ilmu Pemerintahan, Ilmu-Ilmu Pemerintahan, dan Ilmu Pemerintahan Terapan,” dalam *Laporan Seminar Nasional Posisi Ilmu Pemerintahan dalam Sistem Pendidikan dan Peranannya dalam Pembangunan Nasional* yang diselenggarakan oleh Institut Ilmu Pemerintahan pada tanggal 21 dan 22 Oktober 1991, mengutip U. Rosenthal yang berpendapat bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang secara otonom mempelajari bekerjanya struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum, baik internal maupun eksternal (Ndraha, 2010:16).

Ilmu pemerintahan mempelajari pemerintahan dari dua sudut, pertama dari sudut bagaimana seharusnya (“sehingga dapat diterima oleh yang bersangkutan pada saat dibutuhkan”, jadi normatif, ideal, *das sollen*), dan kedua dari sudut bagaimana senyatanya (“pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan”, apakah ia menerima pelayanan yang diharapkan atau tidak, jadi empirik, *de sein*). Berdasarkan definisi itu dapat dikonstruksikan ruang lingkup pemerintahan. Ruang lingkup pemerintahan itu adalah sebagai berikut:

1. Yang-diperintah.
2. Tuntutan yang-diperintah (jasa-publik dan layanan-civil).

3. Pemerintah.
4. Kewenangan, kewajiban, dan tanggung jawab pemerintah.
5. Hubungan pemerintahan.
6. Pemerintah yang bagaimana yang dianggap mampu menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
7. Bagaimana membentuk pemerintah yang demikian itu.
8. Bagaimana pemerintah menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
9. Bagaimana kinerja pemerintah sesuai dengan tuntutan yang diperintah dan perubahan zaman.

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

Dalam Ndraha (2005:7) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan-civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

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

Apabila ditinjau dari defenisi pemerintah berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “ perintah” tersebut memiliki dua unsur yaitu : ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memiliki kewenangan, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan (Syafii’e. 2004;20).

Lebih lanjut menurut Safiie (2004:4) mengatakan secara estimologi pemerintahan itu adalah melakukan pekerjaan menyeluruh, yang berarti didalam nya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan dan keharusan.

Bevir dalam Sadu Wasistiono (2014:87) menyebutkan bahwa “*The term government comes from the Greek word “kubernan”, which means steering a ship.* Memposisikan pemerintahan ibarat kemudi kapal (Istilah Yunani: Kuberan), mendorong Bevir membagi pengertian pemerintahan kedalam dua pengertian yakni dalam arti sempit sebagai sebuah institut (***government as an institution***), sedangkan dalam arti luas pemerintah diartikan sebagai sebuah proses (***government as a process***). Dalam konteks bahasa Indonesia, dibedakan antara **Pemerintahan** diartikan sebagai sebuah proses atau aktivitas memerintah.

Menurut (Syafiie,2003;36) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin

bidang legislatif, eksekutif, yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah yang diperintah.

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

Selanjutnya (Hamidi, 2010;135) menjelaskan bahwa objek material ilmu pemerintahan sama dengan objek material ilmu politik, ilmu administrasi Negara Ilmu hukum tata Negara, dan Ilmu Negara itu sendiri yaitu Negara.

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

Pemerintahan dalam arti sempit adalah eksekutif yang melaksanakan fungsi menjalankan undang-undang,yaitu sekelompok orang yang diberikan tugas untuk merencanakan, mengumpulkan, menyusun mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengarahkan segenap upaya masyarakat / penduduk suatu negara dalam rangka mencapai tujuan negara yang telah diciptakan.

Pemerintahan dalam arti luas adalah kewenangan untuk memelihara kedamaian keamanan negara, kedalam dan keluar. Oleh karena itu, suatu negara harus mempunyai kekuatas militer untuk mengendalikan perang. Mempunyai kekuasaan legistlatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, dan mempunyai kekuatan financial atau kemampuan untuk mencakup keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam menyeenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara (Syafiie.2005;22)

Sejalan dengan hal diatas, dapat juga dijelaskan bahwa fungsi bersifat objektif sedangkan tugas bersifat subjektif. Menurut (Rasyid, 2000;13) fungsi pemerintahan ada 3 yaitu :

- a. Fungsi pembangunan
- b. Fungsi pemberdayaan, dan
- c. Fungsi pelayanan

Ketiga fungsi pemerintahan diatas memiliki keterkaitan satu sama lainnya, yakni :

1. Fungsi pelayanan akan mendorong keadilan dalam masyarakat
2. Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat
3. Fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat.

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Sebagai pelaksanaan Pasal 18 UUD 1945 dibidang Ketatanegaraan Pemerintah Republik Indonesia melaksanakan pembagian daerah-daerah dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang Pemerintah Daerah.

Perubahan Ke-4 UUD 1945 menyatakan jelas mengenai bentuk dan susunan Pemerintah Daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia pasal 18 ayat (1) berbunyi

“Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, dan daerah provinsi itu dibagi atas daerah kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur Undang-Undang”.

Definisi pemerintah daerah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah terdapat pada pasal 1 ayat (2) yang menjelaskan bahwa, “Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan oleh pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantu dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, kewenangan pemerintah daerah meliputi:

1. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dengan sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah Daerah melaksanakan urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasarkan atas asas tugas pembantuan.

3. Pemerintah daerah dalam melakukan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan Presiden dan pelaksanaannya dilimpahkan kepada Gubernur dan bupati atau Walikota, dibiayai oleh APBN.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, khususnya pemerintahan daerah sangat berkaitan erat dengan beberapa asas pemerintahan suatu negara yaitu asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Pemerintahan daerah sebagai rangka menjalankan asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan tersebut menjalankan urusan pemerintahan konkruen berbeda dengan pemerintah pusat yang bersifat absolut. Urusan pemerintahan konkruen tersebut dibagi antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota. Pembagian urusan tersebut didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas serta kepentingan strategis nasional. Selanjutnya urusan pemerintahan konkruen terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan.

3. Konsep E-Government

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

Pemerintahan elektronik berasal dari kata bahasa Inggris electronics government juga disebut dengan e-gov adalah penggunaan yang melibatkan teknologi oleh pemerintah yang digunakan untuk memberikan informasi serta pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal lain lain yang berkenaan dengan

pemerintahan. E-government juga dapat diaplikasikan dengan lembaga legislatif, yudikatif atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Menurut Lee (2009:43) definisi E-Government secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Lebih spesifik lagi, E-Government adalah “penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan.

Zweers and planque dalam (Indrajit, 2006:68) memberikan definisi “E-Government adalah sesuatu yang berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

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

Untuk mengimplementasikan e-government, Gartner Group mengusulkan empat tahap kematangan e-government yaitu presensu, interaksi, transaksi, dan transformasi (Baum & Maio.2000:14), deskripsi masing-masing tahap yaitu:

- a. Presence, pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga Presence, pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi Dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi pemerintahan, misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya.
- b. Interaktif, yaitu tahap dimana e-government mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online.
- c. Transaktif, yaitu tahap dimana e-government memungkinkan pelayanan publik dan layanan transaksional (pembayaran) secara online.
- d. Transformatif, e-government memungkinkan adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Menurut (Baum C & Maio, 2010:38) konsep e-government memungkinkan terbentuknya hubungan (relasi) antara entitas yang terlibat, yaitu:

- a. Government to Citizen (G2C). Relasi ini bertujuan membangun berbagai portofolio teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi e-government G2C berupaya membangun kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan dan pelayanan sehari-hari.
- b. Government to Business (G2B). Lingkungan bisnis dalam suatu pemerintahan bertujuan untuk menggerakkan roda perekonomian masyarakat. Dalam hal ini aplikasi e-government G2B bertujuan untuk membuka akses informasi dan pelayanan kepada entitas-entitas bisnis sehingga interaksi antara bisnis dan pemerintah berlangsung lebih lancar dalam hal pemenuhan hak dan kewajibannya.
- c. Government to Government (G2G). Relasi G2G merupakan bertujuan membangun hubungan antar lembaga pemerintah dalam berbasis teknologi informasi untuk mendukung komunikasi dan koordinasi. Bentuk penerapan G2G antara lain basis data terpadu yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pemerintah secara bersama-sama.
- d. Government to Employee (G2E). Hubungan Government to Employee (G2E) bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai institusi. Bentuk dari hubungan G2E dapat berupa aplikasi kepegawaian, sistem peningkatan kompetensi, ataupun sistem pengelolaan gaji dan kesejahteraan pegawai.

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

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

Menurut The world Bank Group (Bintoro Wardianto, 2010:18) E-government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana E-Government tersebut implementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas

bahwa E-Government adalah upaya untuk menyelenggarakan upaya pemerintah yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

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

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

1. Publikasi

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

2. Interaksi

Adalah komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada 2 jenis aplikasi yang biasa digunakan. Pertama, bentuk portal dimana situs terkait fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi lebih spesifik. *Kedua*, pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan

unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak.

3. Transaksi

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

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

1. Hardware dan Software

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

Sumber daya e-government lainnya yang cukup penting adalah perangkat lunak komputer (software).

2. SDM (Sumber Daya Manusia)

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

3. Komunikasi

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

4. Sikap Pelaksana

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

Dalam hal penyediaan informasi secara online melalui e-government instansi pemerintah di tuntut untuk memberikan informasi yang berkualitas sesuai dengan kriteria kualitas informasi dalam sebuah media informasi. Penyediaan informasi yang berkualitas merupakan hal yang paling penting sebab hal ini akan dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Hal ini pula yang menjadikan DeLone & McLean (2002:56) berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor keberhasilan sistem informasi, termasuk dalam lingkup e-government.

Zweers dan Planque dalam Indrajit (2004:68) mengatakan tiga indikator e-government adalah :

- a. presensi : pemerintah menggunakan TIK menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi pemerintahan. Misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya.
- b. Interaksi : Tahap dimana e-government mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini

memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online.

- c. Transformasi : yaitu adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric, pemerintahan yang responsif yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

4. Konsep E-KTP

KTP berbasis NIK, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik, adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. KTP Elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan chip berisirekamanelektronik. KTP elektronik berlaku secara nasional diseluruh wilayah Negara Republik Indonesia.

KTP elektronik merupakan identitas resmi penduduk sipil penduduk untuk keperluan pelayanan publik di instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga Perbankan dan swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada perizinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi, perpajakan, dan pertanahan. Program pembuatan E-KTP merupakan proyek nasional dengan biaya besar. Pembuatan E-KTP membutuhkan komitmen antar sektor, di tingkat pusat diperlukan kerja sama yang baik antara lembaga seperti Departemen dalam Negeri, Badan Perencanaan Pembangunan

Nasional, Badan Penggajian dan Penerapan Teknologi, Kepolisian, Kementerian Komunikasi dan Informasi, Imigrasian dan Lain-lain.

Sedangkan di tingkat daerah keterpaduan antara lembaga seperti Bupati/Walikota, Dinas Kependudukan Catatan Sipil, Dinas Kominfo Dan Telematika, Kesbanglinmas, Camat, RT/RW.

5. Konsep Pelayanan

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

Menurut Kasmir (dalam pasolong,2010;133) mengatakan bahwa bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang diberikan.

Menurut osborne dan Gebler serta Bloom (dalam Pasolong, 2010;133) pelayanan yang berkualitas memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedura, terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan.

Menurut (Lukman, 2000:23) pelayanan adalah kegiatan yang sangat menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya lukman mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan yang

terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dengan tujuan menghasilkan kepuasan pelanggan.

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

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Selanjutnya (sinambela, 2010:127) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Di indonesia upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama diupayakan. Standar pelayanan publik adalah ukuran yang telah di tetapkan sebagai suatu pembakuan yang baik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu pelayanan
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan

- e. Sarana dan prasarana pelayanan
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (dalam (Winarsih, 2003:23)

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

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

Keputusan Menteri Dan Instansi Pemerintah Serta BUMN/BUMD pengelompokan jenis pelayanan tersebut adalah didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu :

5. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik

termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.

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

2. Pelayanan jasa

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

3. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan izin mensirikan bangunan, pelayanan administrasi kependudukan (kartu tanda penduduk, akte kelahiran, dan akte kematian)

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

Nama 1	Judul 2	Fenomena 3	Teori 4	Metode 5	Perbedaan 6
Dian Rachma Aprianty (2016)	Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	Adanya situs website yang telah tersedia namun tidak bisa diakses.	Teori (Indrajit, 2006) tentang E-government	Deskriptif Kualitatif	Penelitian Andika difokuskan pada pelaksanaan kebijakan, sumber daya yang tersedia, dan seberapa besar manfaat kebijakan e-government dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat
Ayu Aditya Oktavya E-journal Ilmu Pemerintahan, Volume 3, Nomor 3, Tahun 2015	Penerapan E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang	Penerapan e-government pada kantor pelayanan pajak (KPP) belum berjalan dengan baik, dan masyarakatnya belum mengenal dan mengerti tentang e-government	Berdasarkan aspek penting penunjang dan keberhasilan e-government	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ayu difokuskan pada partisipasi, sumber daya manusia, infrastruktur, dan dukungan pemerintah
Yordan Putra Anggana E-journal Ilmu Pemerintahan, Volume	Pengembangan E-Government dalam pelayanan publik pada dinas koperasi Dan	Kegiatan sosialisasi yang diterapkan memberikan manfaat yang baik terhadap dinas	Berdasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi	Deskriptif kualitatif	Perbedaan penelitian ini lebih berfokus pada menganalisis mengenai kinerja

Nama	Judul	Fenomena	Teori	Metode	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
3, Nomor 4, Tahun 2015	UKM Kota Malang	Koperasi dan UKM Kota Malang	pengembangan E-Government		elayanan berbasis e-government sedangkan penulis berfokus pada penelitian penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP di Upt Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
Ita Mafrohati, 2016	Penerapan E-Government dalam Pelayanan Akademika di Universitas Sultan Agung Tirtayasa	Penerapan e-government dalam pelayanan akademika di universitas sultan agung tirtayasa sudah berjalan baik	Berdasarkan teori Booz Alben Dan Hamilton dalam Indrajit (2005:43-44)	Deskriptif Kuantitatif	Persamaannya adalah pada fokus penelitian yaitu pelayanan yang menerapkan pelayanan berbasis e-government

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan variabel penelitian **“Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”** Yang kemudian diukur menggunakan acuan dari beberapa teori yang penulis jadikan indikator dalam penelitian. Maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi

kesalahpahaman dalam menentukan maksud dari penelitian. Berikut kerangka pikir yang menggambarkan:

Gambar II.1 Kerangka Pikir



Sumber: Modifikasi Penulis 2022

D. Konsep Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman mengenai judul penelitian ini, oleh sebab itu penulis menyusun konsep operasional.

1. E-Government adalah sesuatu yang berhubungan dengan penyedia informasi, pelayanan atau produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, serta menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

2. Pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang diberikan.
3. E-KTP adalah KTP yang dilengkapi dengan *chip* berisi rekaman elektronik. KTP elektronik berlaku secara nasional diseluruh wilayah Negara Republik Indonesia.

E. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah sebuah cara untuk memberi arti atau mendeskripsikan (penggambaran) dan sudut suatu variabel kegiatan atau memberikan suatu operasinal (pekerjaan) yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Sedangkan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai.

Tabel II.2: Konsep Operasional Variabel Tentang Penerapan E-Government dalam pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
E-Government adalah sesuatu yang berhubungan dengan penyedia informasi, pelayanan atau produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan	E-Government	Presensi	<ol style="list-style-type: none"> a. Menyediakan informasi dasar seperti program kerja pemerintah, master plan, dan sebagainya b. Memberikan informasi harian, mingguan, bulanan, dan tahunan secara berkala dan up to

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
waktu, serta menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. Menurut Zweers dan Planque dalam indrajit (2004:68)			date
		Interaksi	a. Menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat b. Menerima kritik, saran, keluhan, informasi dan tanggapan dari masyarakat secara online.
		Transformasi	a. Menciptakan pelayanan publik secara online dan memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric b. Melayani masyarakat dengan sikap responsif atau cepat tanggap

Sumber: Olahan Peneliti 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi, kemudian dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka sehingga diperoleh kesimpulan dari penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi, maka penelitian ini dilakukan di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian ini adalah karena Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adalah badan yang melakukan pelayanan e-KTP dan pencatatan sipil yang lainnya.

C. Informan Dan Key Informan

Informan dalam penelitian ini adalah Camat Mandau Kabupaten Bengkalis, kasi Sistem Dan Teknologi Kependudukan Unit Pelayanan Teknis

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, kasi pelayanan dan masyarakat.

Menjadi key informan dalam penelitian adalah Kepala UPT Dukcapil Mandau karena dianggap paling penting atau mengetahui dalam penerapan E-Government dalam pelayanan E-KTP.

Tabel III.1: Informan dan Key Informan penelitian tentang Penerapan E-Government dalam pelayanan e-KTP pada UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No.	Jabatan	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala UPT Dukcapil Mandau Kabupaten Bengkalis	Key Informan	1
2.	Camat Mandau Kabupaten Bengkalis	Informan	1
3.	Kasi Pelayanan urusan Pencatatan Sipil e-Ktp	Informan	1
4.	Kasi Sistem Dan Teknologi Kependudukan Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	Informan	1
5.	Masyarakat	informan	1

Sumber: Olahan penulis, 2022

D. Jenis dan Sumber data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber dilapangan melalui wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas Kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP
2. Data Sekunder adalah data yang diambil dari Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dengan melakukan keperpustakaan riset meliputi: Gambaran umum Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi adalah Yang penulis lakukan langsung melakukan survey ke tempat penelitian lokasi. Dengan melakukan observasi langsung dilapangan, penulis dapat mengetahui kejadian sebenarnya yang terjadi di lapangan. observasi dilakukan pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sehingga dapat mengetahui permasalahan yang terjadi mengenai penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP Pada Unit Pelayanan

Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

2. Wawancara adalah Pengumpulan jumlah jumlah data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung terhadap responden yang akan menerimanya sesuai dengan objek yang akan diteliti oleh penulis. Adapun wawancara dilakukan dengan Kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3. Dokumentasi Adalah data yang dikumpulkan melalui data-data yang dikutip dari sebuah catatan, seperti: dokumentasi dan administrasi sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Dengan begitu dokumentasi dapat di peroleh dengan melalui arsip-arsip/dokumen-dokumen pada lembaga yang ingin diteliti.

F. Teknik Analisis Data

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

Setelah data berhasil dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data diatas, maka penulis akan mengelompokkan sesuai dengan jenis data. Kemudian data tersebut akan diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu dengan

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kabupaten yang tertua di Provinsi Riau, Indonesia. Dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 dalam lembaran Negara Nomor 25 Tahun 1956.

Wilayah Kabupaten Bengkalis mencakup daratan yang terletak di bagian pesisir Timur Pulau Sumatera. Wilayah kepulauannya memiliki luas yaitu 7.773,93 km² dengan memiliki batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Siak
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Dumai, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hulu.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kepulauan Meranti dan Kabupaten Karimun.

Ibukota Kabupaten Bengkalis ini berada di Bengkalis tepat berada di muara sungai siak. Kota terbesar di Kabupaten Bengkalis ini adalah Kota Duri yang berada di Kecamatan Mandau.

Kabupaten Bengkalis memiliki penghasilan terbesar yaitu minyak bumi dan gas yang menjadi sumber terbesar APBD. Kabupaten Bengkalis juga memiliki letak jalur strategis karena jalur strategis di Kabupaten Bengkalis ini di lalui oleh kapal-kapal internasional yang berlayar menuju Selat Malaka.

Kabupaten Bengkalis termasuk ke dalam salah satu bentuk program Indonesia Malaysia Singapore Growth Triangle yang memiliki sebutan lain (IMT-GT). Kabupaten Bengkalis mempunyai iklim tropis yang sangat dipengaruhi oleh iklim laut dengan temperatur 26°C sampai 32°C . Di Kabupaten Bengkalis musim hujan terjadi pada bulan September-Januari dan memiliki curah hujan rata-rata yang berkisar antara 809-4.078 mm/tahun. Periode musim kering (musim kemarau) biasanya terjadi antara bulan Februari hingga Agustus.

B. Gambaran Umum Kecamatan Mandau

B.1. Letak Geografis

Kecamatan Mandau Ibu kota Kecamatan nya adalah Duri. Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan yang termasuk kedalam wilayah administrasi di Kabupaten Bengkalis yang berada di wilayah Pulau Sumatera memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu dan Kota Dumai
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Rokan Hulu
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu

Sedangkan letak wilayahnya yaitu $0^{\circ}56'12$ Lintang Utara s/d $1^{\circ}28'17$ Lintang Utara. $100^{\circ}56'10$ Bujur Timur s/d $101^{\circ}43'26$ Bujur Timur.

Kecamatan Mandau disebut dengan Bengkalis daratan, dikarenakan letak Kecamatan Mandau yang berada diantara Kabupaten yang lain yang ada di

Provinsi Riau sedangkan Bengkalis sebuah pulau yang ada di antara Kabupaten/Madya di Riau dan Selat Malaka. Kecamatan mandau memiliki luas wilayah yaitu 937,47 km^o memiliki suhu minimum 25^oc dengan batas suhu maksimum 34^oc.

B.2. Letak Demografis

Penduduk Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terdiri dari berbagai etnis, suku, agama, budaya dan sosial kemasyarakatan. Penduduk menjadi salah satu faktor penting dalam suatu wilayah. Oleh karena itu, dalam proses penduduk adalah modal dasar bagi pembangunan di suatu bangsa dengan begitu tingkat perkembangan penduduk yang sangat penting untuk diketahui untuk menentukan langkah pembangunan. Agar lebih jelasnya, klarifikasi jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berdasarkan jenis kelamin, Tingkat pendidikan, dan mata Pencaharian yang dapat dilihat dari tabel tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel.IV.1 Klarifikasi Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menurut Jenis Kelamin Pada Tahun 2020

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	97.552 Jiwa
2.	Perempuan	84.862 Jiwa
Jumlah		182.414 Jiwa

Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis,2020

Tabel.IV.2 Klarifikasi Penduduk berdasarkan tingkat Pendidikan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SD	8.872 orang
2.	SMP	9.500 orang
3.	SMA	9.675 orang
4.	SMK	5.665 orang
5.	Sarjana Diploma (D3)	400 orang
6.	Sarjana (S1)	1.002 orang
7.	Sarjana (S2)	40 orang
8.	Sarjana (S3)	25 orang

Sumber: Data UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau, 2020

Tabel.IV.3 Jumlah Sarana Pendidikan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020

No.	Sarana Pendidikan	Unit
1.	Taman Kanak-Kanak	33 Unit
2.	SD	50 Unit
3.	SMP	14 Unit
4.	SMA	8 Unit
5.	SMK	7 Unit
6.	Sekolah Luar Biasa	2 Unit
6.	Perguruan Tinggi	1 Unit
Jumlah		112 Unit

Sumber: Data UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau, 2020

Ketersediaan sarana dan prasana bidang kesehatan merupakan aspek penting yang tentunya harus terpenuhi dan dipenuhi oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas terhadap hidup masyarakat.

Tabel.IV.4 Sarana dan Prasarana Kesehatan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020

No.	Unit Sarana Dan Prasarana Kesehatan	Jumlah
1.	Rumah Sakit	5 Unit
2.	Puskesmas	5 Unit
3.	Puskesmas Pembantu	8 Unit
4.	Rumah bersalin	16 Unit
5.	Praktek Dokter	40 Unit
6.	Praktek Bidan	62 Unit
7.	Poliklinik	24 Unit
8.	Apotik	16 Unit

Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis,2020

Tabel.IV.5 Jumlah Tempat Peribadahan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020

No.	Tempat Peribadahan	Jumlah
1.	Mesjid	110 Unit
2.	Mushalla	101 Unit
3.	Gereja	45 Unit
4.	Vihara/ Kelenteng	1 Unit

Sumber:Data dari Kantor KUA Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis,2020

Tabel.IV.6 Jumlah Penduduk berdasarkan Mata Pencaharian Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020

No.	Mata Pencaharian	Jumlah
1.	PNS/Honorar	220 Orang
2.	TNI/Polri	60 Orang
3.	Guru	450 Orang
4.	Pensiunan TNI/Polri/PNS	15 Orang
5.	Wiraswasta	3.000 Orang
6.	Petani	800 Orang
7.	Nelayan	5 Orang
8.	Pedagang	65 Orang
9.	Peternakan	25 Orang
10.	Buruh	4.500 Orang

Sumber: Data Badan Pusat Statistik, 2020

Berdasarkan data yang berasal dari Kantor Camat Mandau secara keseluruhan Kecamatan Mandau terdiri dari 24 Desa/Kelurahan yang status hukumnya sudah menjadi bentuk Desa/Kelurahan definitif. Bentuk partisipasi perempuan dalam kepemimpinan di suatu Desa/Kelurahan di Kecamatan Mandau sangat tinggi, terlihat dari jumlah perangkat desa perempuan lebih banyak daripada laki-laki.

Pemekaran lingkungan setempat terkecil terjadi di Kecamatan Mandau dalam kurun waktu yaitu dari 2011-2012. Sehingga, pada akhir tahun 2012 hasil

jumlah Rukun Tetangga (RT) Mencapai 766 unit dan Rukun Warga (RW) 161 Unit.

Kecamatan Mandau terdiri 9 Kelurahan dan 6 Desa, dengan jumlah penduduk yang bervariasi di setiap Kelurahan dan Desanya. Adanya perbedaan jumlah penduduk antara satu kelurahan yang lainnya sangatlah signifikan. Bahkan terdapat jumlah penduduk pada kelurahan, yang menjadi perhatian terutama dalam pengelolaan administrasi pada umumnya dan administrasi kependudukan dengan banyaknya urusan administrasi yang tidak terselesaikan disetiap tahunnya.

Tabel. IV.7 Kelurahan Dan Desa Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020

No.	Kelurahan/Desa	Jumlah Penduduk	Jumlah KK
1.	Kelurahan Air Jamban	46.662 Jiwa	12.122
2.	Kelurahan Babussalam	17.406 Jiwa	4.549
3.	Kelurahan Batang Serosa	3.361 Jiwa	850
4.	Kelurahan Balik Alam	10.813 Jiwa	3.009
5.	Kelurahan Duri Barat	17.271 Jiwa	4.493
6.	Kelurahan Duri Timur	9.727 Jiwa	2.573
7.	Kelurahan Gajah Sakti	14.576 Jiwa	3.774
8.	Kelurahan Talang Mandi	21.659 Jiwa	5.662
9.	Kelurahan Pematang Pudu	27.913 Jiwa	6.955
10.	Desa Balai Makam	10.562 Jiwa	2.688
11.	Desa Sebangar	10.061 Jiwa	1.674
12.	Desa Harapan Baru	5.893 Jiwa	2.082
13.	Desa Petani	7.461 Jiwa	2.338
14.	Desa Kesumbo Ampai	4.014 Jiwa	1.090
15.	Desa Bumbung	6.497 Jiwa	1.658
Jumlah		275.772 Jiwa	71.835

Sumber: Data UPT Dukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, 2020

B.3. Visi Dan Misi Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

a. Visi Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Mewujudkan kantor Camat Mandau sebagai pemerintahan yang berwibawa, transparan, dan bertanggung jawab.

b. Misi Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang berdisiplin, berdedikasi, bertanggung jawab dan berpendidikan serta memiliki wawasan untuk kedepannya.
2. Membangun pemerintahan ke arah yang lebih baik, amanah dan berwibawa dengan sebutan lain (Good Government)
3. Mengoptimalkan pengelolaan anggaran yang ada secara akuntabel, efektif, dan secara transparan.

Pemerintahan Kecamatan Mandau menjelaskan bahwa camat mempunyai kedudukan sebagai kepala pemerintahan kecamatan yang berada dibawah dan memiliki tanggung jawab kepada Bupati/Walikota yang bersangkutan. Kemudian dijelaskan bahwa camat mempunyai tugas pemimpin penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan pemerintahan desa/kelurahan, untuk pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam ruang lingkup wilayah kecamatan.

Adapun tugas camat yaitu sebagai berikut:

1. Koordinasi pemberdayaan masyarakat
2. Ketentraman dan ketertiban umum
3. Penegakan peraturan perundang-undangan
4. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum yang tersedia

5. Kegiatan pemerintahan
6. Membina pemerintahan Desa/Kelurahan
7. Pelayanan masyarakat yang belum dilaksanakan di Desa/Kelurahan

Camat juga memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani urusan otonomi Daerah, selain itu juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Melakukan koordinasi dalam upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
3. Melakukan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Melakukan koordinasi dalam hal pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum yang tersedia
5. Melakukan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Camat dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan kecamatan
2. Pengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan

3. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa
4. Pengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
5. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban umum
6. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan
7. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang sosial dan kemasyarakatan
8. Pelaksanaan penatausahaan kecamatan
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kasi ketentraman dan ketertiban umum memiliki tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum.

Kasi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi:

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum
2. Penyusunan program dan kegiatan kasi ketentraman dan ketertiban
3. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum
4. Penyelenggaraan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum.

C. Gambaran Umum Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Dari hasil aborsi dari masa pemerintahan kolonial Belanda, yang pada awalnya pelaksanaan pencatatan sipil yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia bersifat pluralis. Pluralis adalah catatan sipil yang dilakukan dengan melakukan penggolongan-penggolongan warga negara Indonesia berdasarkan pada pasal 131 dan 163 Indische Strategeling dengan memiliki ketentuan yaitu:

- a. Untuk warga negara Eropa digunakan Reglement sebagai pencatatan sipil Staatblad pada Tahun 1849.
- b. Untuk kegiatan perkawinan campuran yang ditetapkan pada penetapan Raja pada Tanggal 29 Desember 1866 No.158.
- c. Untuk warga negara Tionghoa digunakan Staatblad pada Tahun 1917.
- d. Untuk warga negara Indonesia digunakan Staatblad pada Tahun 1920, dan bagi orang Indonesia umat Kristiani, dengan suku Jawa, Ambon, dan Madura, Staatblad yang digunakan pada Tahun 1993 KUH perdata pembagian ini berubah sejak tanggal 27 Desember 1966.

Berdasarkan pada Instruksi Presidium Kabinet No.31/u/IN/122/1966 yang mengatur bahwa Warga Negara dibedakan atas Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Seiring dengan perkembangan tugas kantor Catatan Sipil, Terjadi pula perkembangan hukum individu. Diantaranya lainnya juga berkaitan dengan pelaksanaan perkawinan sesuai dengan UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan. Kemudian hal itu dilaksanakan dengan peraturan pemerintah No.9 Tahun 1975. Selain itu, hal ini juga berkaitan dengan peraturan

dan peningkatan pembina penyelenggaraan catatan sipil yang kemudian lahirlah Kepres No.12/1983 dan Pemutusan Mandagri No.54/1983 Tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil berikutnya adalah administrasi kependudukan yang dilaksanakan berdasarkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan keputusan No.52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk
- b. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.2A/1995 tentang prosedur dan tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- c. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.150/1998 Tentang pedoman Organisasi dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d. Peraturan Daerah No.1/1998 Tentang Penyelenggaraan Penduduk Dalam Rangka KotaMadya Dan Kabupaten
- e. Keputusan Kabupaten Bengkalis No.474/1273/SK/1998 Tentang peraturan
- f. Menyusul Undang-undang No.22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah dan Diubah dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Upt Dukcapil Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu suatu lembaga resmi pemerintah yang ada di tingkat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang memiliki tugas pokok untuk melayani masyarakat dalam hal kependudukan dan peristiwa penting yang dibentuk oleh pemerintah. Selain itu, UPT Dukcapil Mandau juga memiliki tugas untuk mencatat, mendaftarkan masyarakat serta melakukan pembukuan dan arsip selengkap mungkin untuk setiap hal penting bagi status kependudukan dan pendataan masyarakat.

Semua hal penting yang terjadi di dalam setiap keluarga atas dasar hukum, keluarga tersebut harus terdaftar didalam pembukuan dan arsip, sehingga keluarga yang bersangkutan ataupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang outentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka status kewarganegaraan seorang menjadi tugas dan jelas. Adapun bentuk pelayanan yang ada di UPT Dukcapil Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu sebagai berikut:

a. Bidang Kependudukan

1. Legalisasi dokumen kependudukan
2. Pelayanan data kependudukan
3. Pelayanan pindah datang penduduk dari luar Daerah
4. Pelayanan pindah penduduk ke luar Daerah dalam wilayah NKRI
5. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
6. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
7. Penerbitan surat keterangan tempat tinggal
8. Pelayanan pindah datang penduduk orang asing
9. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

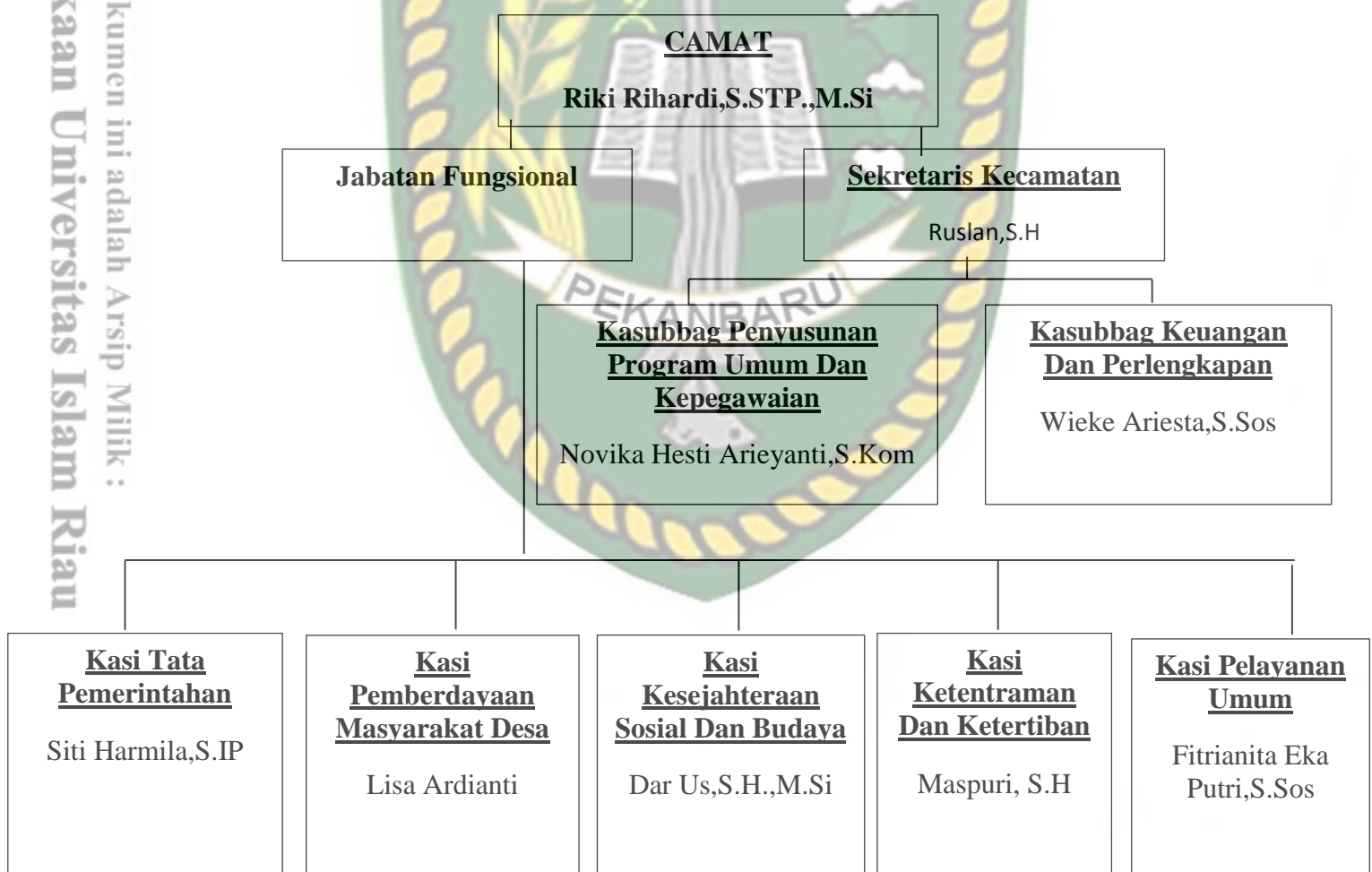
b. Bidang Pencatatan Sipil

1. Penerbitan akta kelahiran
2. Penerbitan akta perkawinan
3. Penerbitan akta perceraian
4. Penerbitan atas kematian
5. Pencatatan pengangkatan anak
6. Pencatatan pelaporan pengakuan anak

7. Pencatatan pengesahan anak
8. Pencatatan pelaporan perubahan nama
9. Pencatatan pembatalan perkawinan
10. Pencatatan pembatalan perceraian

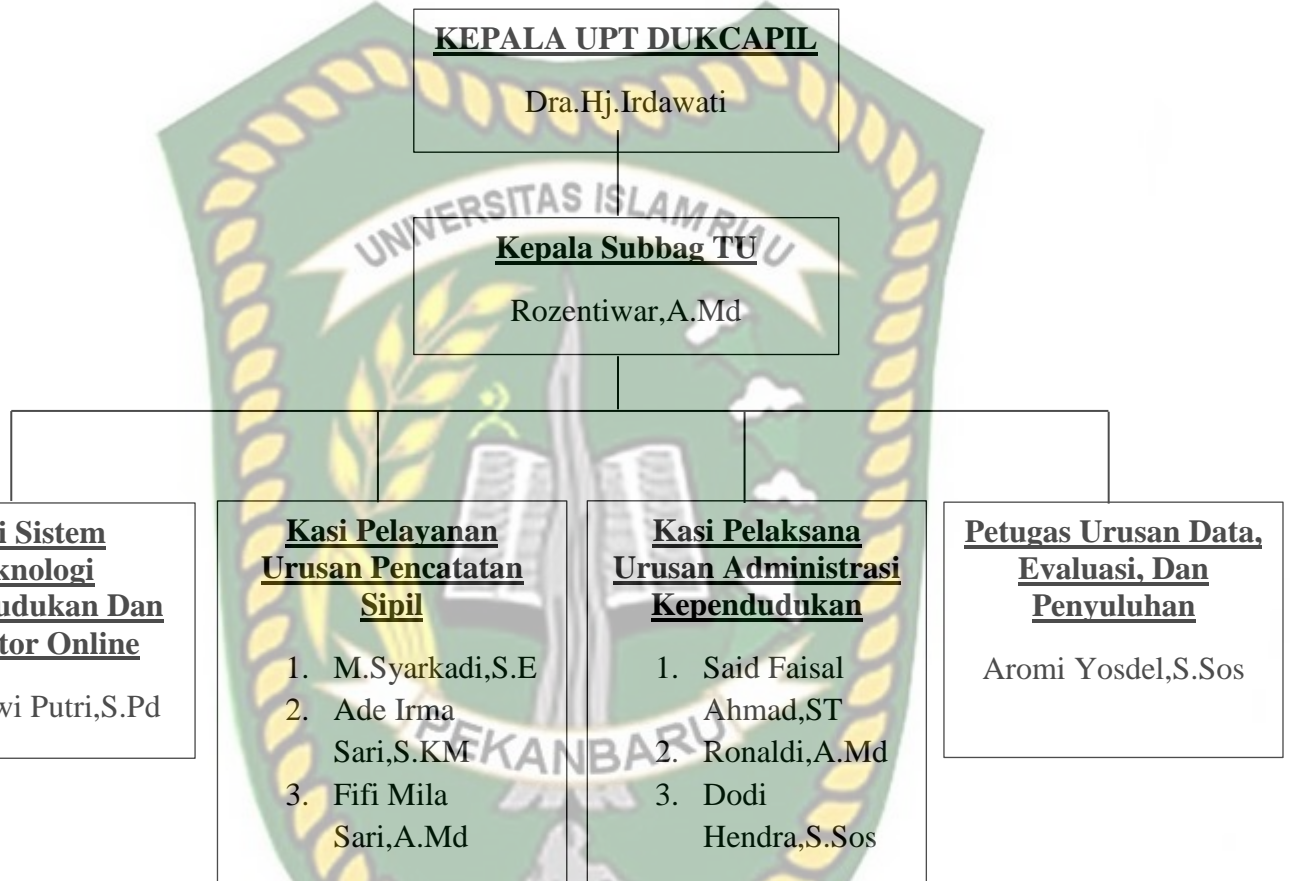
D. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis



Sumber: Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis



Sumber: UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

E. Visi Dan Misi UPT Dukcapil Mandau Kabupaten Bengkalis

a. Visi

Memberikan layanan dengan CEKATAN (Cepat,Akurat,Tangkas)

b. Misi

1. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meningkatkan kualitas data dan informasi kependudukan secara optimal
3. Menciptakan pelayanan secara cepat, tepat dan transparan demi mewujudkan masyarakat sadar administrasi.

c. Moto

Kepuasan dan kebahagiaan anda adalah layanan kami.

F. Tugas Pokok Dan Fungsi Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Sesuai dengan keputusan Bupati Bengkalis No.26 Tahun 2008, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil memiliki susunan Organisasi, selain itu juga memiliki tugas pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau sesuai dengan surat Keputusan Bupati No.36 Tahun 2008 dengan masing-masing perangkat kerja, Upt Dukcapil Mandau terdiri atas yaitu :

1. Kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis mempunyai tugas :

- a. Melakukan penghimpunan data-data di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Diwilayah Kecamatan Mandau
- b. Melaksanakan program kerja teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- c. Melakukan koordinasi terhadap institusi terkait dengan pelaksanaan dalam program kependudukan dan pencatatan Sipil
- d. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian terhadap personil dan unit pelaksana teknis
- e. Melaksanakan pembinaan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan sumber daya manusia (SDM)
- f. Melaksanakan kegiatan pembinaan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai yang ada di Upt Dukcapil
- g. Dapat melaksanakan pemeliharaan terhadap aset pemerintah
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

- a. Melakukan pengelolaan surat menyurat dan kearsipan
- b. Melakukan pengelolaan administrasi keuangan
- c. Melaksanakan administrasi kepegawaian UPTD
- d. Melaksanakan inventaris dan pemeliharaan kekayaan Daerah
- e. Melaksanakan kegiatan evaluasi dan pelaporan

3. Urusan Tata Usaha

- a. Melaksanakan upaya kegiatan penyusunan data, evaluasi, dan kependudukan

- b. Dapat membantu kegiatan pelaksana pengumpulan dan kegiatan pendataan
- c. Dapat melaksanakan kegiatan dalam pelayanan surat menyurat yang masuk dan kegiatan surat menyurat yang keluar
- d. Melaksanakan kegiatan pengarsipan surat menyurat yang masuk dan surat menyurat yang keluar

4. Urusan Kependudukan

- a. Dapat melaksanakan perbaikan data kependudukan
- b. Dapat menyiapkan kegiatan laporan kependudukan setiap bulannya
- c. Menyelesaikan tugas-tugas kependudukan dalam pemutasian
- d. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam pendaftaran KK dan KTP
- e. Melaksanakan pengentrian dan pendaftaran KK dan KTP
- f. Melaksanakan proses pembuatan perekaman e-KTP

5. Urusan Pencatatan Sipil

- a. Dalam membantu pelaksanaan proses pembuatan akta kelahiran
- b. Melaksanakan pengarsipan akta kelahiran
- c. Menyelesaikan laporan pencatatan sipil setiap minggunya
- d. Dapat membantu pelaksanaan pendaftaran, pencatatan, dan pemutasian
- e. Dapat melaksanakan pelayanan pencatatan sipil
- f. Dapat menyelesaikan berkas akta kelahiran dan akta perkawinan
- g. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pengambilan KK dan Ktp

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan proses wawancara terhadap responden yaitu: Key Informan yang terdiri dari kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Kemudian informan terdiri dari: Camat Mandau Kabupaten Bengkalis, Kasi Pelayanan Urusan Pencatatan Sipil e-Ktp, Kasi Sistem Teknologi Dan Teknologi Kependudukan Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Keseluruhan responden berjumlah 5 orang. Adapun data yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Tingkat Pendidikan

Dalam pelaksanaan wawancara kepada responden, pertama yang harus dipenuhi adalah mengetahui identitas responden, dimana yang menjadi Key informan dan informan dalam penelitian ini mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Tingkat pendidikan Key informan dan informan dapat diketahui dari tabel berikut :

Tabel V.1: Distribusi Tingkat Pendidikan Responden

No. (1)	Pendidikan (2)	Jumlah (3)	Presentase (4)
1.	SD	-	-
2.	SMP	-	-
3.	SMA	-	-
4.	S1	4	80 %
5.	S2	1	20 %
Jumlah		5	100%

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2022

Dari tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa responden yang berpendidikan S1 berjumlah 4 orang atau 80 % dari S2 jumlah 1 orang atau 20 % dan jumlah keseluruhan responden 100%. Dengan begitu, dapat dilihat dari tingkat pendidikan ini nantinya akan mampu memberikan jawaban tentang Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-Ktp Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

2. Tingkat Umur

Selanjutnya untuk mengetahui penilaian responden secara objektif terhadap Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-Ktp pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Maka persebaran responden dari tingkat umur tersebut dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel V.2 : Distribusi Tingkat Umur Responden

No.	Umur	Jumlah	Presentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	17-27 Tahun	1	20%
2.	28-38 Tahun	3	60%
3.	39-49 Tahun	-	-
4.	> 50	1	20%
Jumlah		5	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat dari ke-5 responden diatas, responden dengan usia diantara 17-27 tahun berjumlah 1 orang, kemudian yang berusia 28-38 berjumlah 3 orang, diikuti usia >50 yang berjumlah 1 orang.

3. Tingkat Jenis Kelamin

Dari penelitian 5 responden dengan kualifikasi jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel V.3 : Distribusi Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	2	40%
2.	Perempuan	3	60%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Olahan Data Penelitian,2022

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah responden perempuan sebanyak 3 orang atau 60%. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 2 atau 40%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan.

B. Pembahasan Penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-Ktp Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Saat ini, pelayanan dilakukan berbasis elektronik dengan hal ini bertujuan untuk penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat lebih efektif. Karena semakin banyak layanan online yang tersedia, semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka semakin besar dampaknya terhadap e-government.

Menurut Zweers Dan Planque Dalam Indrajit (2004:68) E-Government merupakan sesuatu yang berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik dengan pemerintah tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. Indikator E-Government adalah sebagai berikut:

1. Presensi
 - a. Menyediakan informasi dasar seperti program kerja pemerintah, master plan, dan sebagainya.
 - b. Memberikan informasi harian, mingguan, bulanan dan tahunan secara berkala dan up to date.
2. Interaksi
 - a. Menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.
 - b. Menerima kritik, saran, keluhan, informasi dan tanggapan dari masyarakat secara online.
3. Transformasi
 - a. Menciptakan pelayanan publik secara online dan memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric.
 - b. Melayani masyarakat dengan sikap responsive atau cepat tanggap.

Untuk menilai Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-Ktp Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, maka penulis akan menjelaskan tanggapan responden dalam indikator sebagai berikut:

1. Presensi

Presensi yaitu penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk menyediakan informasi dasar untuk menyampaikan informasi informasi pemerintahan.

Pada penjelasan ini, untuk mengetahui presensi dalam penerapan e-government terdapat pertanyaan mengenai pemanfaatan website.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan key informan yaitu Ibu Dra.Irdawati selaku kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tentang indikator presensi mengenai pemanfaatan website pada Kamis, 17 Maret 2022 Pukul 09.58 di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut:

“Penerapan e-government dalam pelayanan e-Ktp, UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tidak menyediakan informasi dasar mengenai program kerja pemerintah, master plan dan sebagainya. UPT Dukcapil Mandau hanya memberikan informasi bulanan yang dilaporkan ke pusat, tidak dicantumkan di website. Penggunaan website untuk pelayanan e-Ktp secara online ini sangat di apresiasi oleh masyarakat dan penerapan e-government pada UPT Dukcapil untuk penggunaan website dalam pelayanan e-Ktp sudah terlaksana dengan baik. Hingga saat ini sudah sebagian masyarakat yang menggunakan website tersebut untuk pelayanan e-Ktp. Penerapan e-government dalam penggunaan website untuk pelayanan e-Ktp dapat memberikan manfaat kepada masyarakat yaitu memudahkan masyarakat untuk mengurus e-Ktp dengan waktu yang lebih efisien.”

Kemudian dilanjutkan wawancara sebagai informan yaitu Bapak Riki Rihardi S,STP.,M.Si selaku Camat Mandau Kabupaten Bengkalis pada Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.45 Di Kantor Camat Mandau dengan pertanyaan yang sama beliau mengatakan:

“Penerapan e-government dalam penggunaan website untuk pelayanan e-Ktp sudah terlaksana dengan baik yang mendapatkan apresiasi dari masyarakat. Adanya website tersebut memberikan kemudahan untuk masyarakat yang akan mengurus e-Ktp. Tetapi, sampai saat ini UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tidak memberikan informasi seperti apa program kerja pemerintah, informasi harian, bulanan, mingguan, maupun tahunan secara berkala up to date pada website. Informasi yang dilakukan hanya informasi bulanan yang tidak ditampilkan pada website, tetapi informasi bulanan tersebut langsung disampaikan ke pusat.”

Kemudian dilanjutkan wawancara dengan Kasi Pelayanan Urusan Pencatatan Sipil e-Ktp sebagai informan yaitu Bapak M.Syarkawi,SE dengan pertanyaan yang sama mengenai indikator presensi pada Kamis,17 Maret 2022 Pukul 09.01 Di Ruangan Percetakan e-Ktp beliau mengatakan:

“Untuk informasi kita sudah menyediakan sistem online, yang pertama sudah ada website, kemudian aplikasi Dukcapil Kabupaten Bengkalis. Tetapi pada website kami tidak menampilkan informasi harian, mingguan, bulanan, ataupun tahunan. Tetapi kami langsung menyampaikan informasi bulanan ke pusat. Website tersebut mendapatkan apresiasi dari masyarakat dan sampai saat ini penerapan e-government dalam penggunaan website tersebut untuk pelayanan e-Ktp sudah terlaksana cukup baik. Pemanfaatan website dalam penerapan e-government dalam pelayanan e-Ktp mendapatkan apresiasi dari masyarakat, dan website tersebut sudah terlaksana cukup baik. Website untuk pelayanan e-Ktp ini sebagai wujud dari penerapan e-government yang memberikan kemudahan masyarakat untuk mengurus e-Ktp.”

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh informan yaitu Ibu Elsa Dwi Putri,S.Pd sebagai Kasi Sistem dan Teknologi/Operator Kependudukan UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada Kamis, 17 Maret 2022 Pukul 09.15 di Loker Pelayanan Online di peroleh informasi bahwa :

“Informasi tidak melalui website. Cukup melalui sosial media seperti Facebook, Email, Instagram. Tetapi website untuk pelayanan e-Ktp sangat mendapat apresiasi dari masyarakat tetapi teknis yang dilakukan melalui website dari masyarakat tersebut UPT Dukcapil Mandau tidak mengetahui masuknya notifikasi dari website dari masyarakat yang mengajukan permohonan untuk mengurus e-Ktp. Terkadang permohonan tersebut

ketika lewat jam kerja, misalnya jam kerja jam 08.00-16.00 wib masuknya notif dari masyarakat jam 16.00 lewat, jam tersebut sudah diluar jam kerja, maka permohonan tersebut akan kami proses keesokan harinya. Jadi, UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis mengembalikan hal tersebut kepada masyarakat, jika masyarakat ingin menunggu maka UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau akan memberikan informasi selanjutnya, karena percetakan e-Ktp tersebut dilakukan di Kantor UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Website ini sangat mendapatkan apresiasi dari masyarakat, karena website ini memudahkan masyarakat selain itu juga untuk menghindari pengurusan yang diwakilkan oleh orang lain, karena dengan adanya website ini pengurusan e-Ktp sudah sangat mudah cukup dengan menggunakan Handphone masing-masing. Dan sampai saat ini sudah banyak masyarakat yang menggunakan website untuk mengurus e-Ktp.”

Dari tanggapan masyarakat sendiri mengenai presensi penerapan e-government dalam penggunaan website untuk mengurus e-Ktp sudah baik, hal ini disampaikan Ibu Febri Yanti,S.Pd pada Jum'at, 18 Maret 2022 sbagai berikut:

“Pelayanan e-Ktp secara online melalui website sudah cukup produktif. Adanya website pelayanan e-Ktp secara online ini memudahkan saya untuk mengurus e-Ktp, saya cukup membuka website yang tersedia untuk mengurus e-Ktp dan hasilnya diambil langsung ke Kantor UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sangat menerima kritik, keluhan secara online tapi tidak melalui website, melainkan melalui media sosial seperti Facebook, Email, dan Instagram. Selain itu, tidak memberikan informasi harian, mingguan, bulanan, dan tahunan secara berkala up to date pada situs web mereka.”

Berdasarkan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government dalam pelayanan e-Ktp pada UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah berjalan dengan cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat beberapa masyarakat yang mengambil hasil e-Ktp yang dicetak melalui pengurusan online dari website. Tetapi, masih ada masyarakat yang mengurus e-Ktp langsung datang Ke Kantor UPT Dukcapil Mandau.

2. Interaksi

Interaksi adalah komunikasi yang dilakukan antara 2 orang atau lebih untuk menyampaikan kepentingan. Misalnya antara pemerintah dengan masyarakat, antara UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dengan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kegiatan wawancara dengan key informan yaitu Ibu Dra.Irdawati selaku Kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada Kamis, 17 Maret 2022 Pukul 09.58 Di Kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis mengenai indikator interaksi yaitu tentang apakah menerima kritik dan saran, contoh laporan pengaduan, dan apakah kritik saran dipublikasikan ruang publik yang diperoleh informasi bahwa :

“Pengurusan e-Ktp dilakukan melalui website, tetapi tidak membatasi komunikasi antara UPT Dukcapil Mandau dengan masyarakat. Komunikasi tetap dilakukan melalui website seperti menerima kritik, masukan, tanggapan, serta keluhan secara online. Laporan yang selalu diterima yaitu mengenai lama nya respon dari permohonan masyarakat yang sudah mengajukan pengurusan e-Ktp melalui website, laporan tersebut ditanggapi oleh UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis bahwa yang lama itu bukan UPT Dukcapil Mandau tetapi sistem jaringan yang ada di kami dengan masyarakat itu berbeda, tetapi jika sistem jaringan bagus maka kami akan segera proses dan keesokan hari nya masyarakat sudah bisa mengambil hasilnya. Selain itu, laporan dari masyarakat tersebut tidak di publikasikan pada website, tetapi pada ruang publik dan media sosial. Sebelum launching website ini juga sudah di sosialisasikan kepada masyarakat, dan sampai sekarang pelayanan e-Ktp melalui website secara online sudah terlaksana dengan baik.”

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Riki Rihardi,S.STP.,M.Si selaku Camat Mandau Kabupaten Bengkalis mengenai indikator interaksi pada Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 09.45 Di Kantor Camat Mandau beliau mengatakan:

“Sebelum launching website tersebut sudah di sosialisasikan kepada masyarakat, akan tetapi website untuk pengurusan e-Ktp ini tentunya banyak mendapatkan kritik, laporan atau pun tanggapan dari masyarakat seperti misalnya proses lama, sebenarnya yang terjadi itu bukan proses lama, tetapi sistem jaringan yang sedang bermasalah. Tanggapan, kritik dan laporan itu tidak di publikasikan pada website, tetapi di publish pada ruang publik dan sosial media.”

Kemudian dilanjutkan wawancara dengan informan yaitu Ibu Elsa Dwi Putri.,S.Pd sebagai Kasi Sistem Dan Teknologi/Operator Online Kependudukan Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada Kamis, 17 Maret 2022 Pukul 09.15 Di Loket Pelayanan Online dengan pertanyaan yang sama diperoleh informasi bahwa :

“Penerapan e-goverment dalam penggunaan website untuk pengurusan e-Ktp sudah menjembatani komunikasi antara UPT Dukcapil Mandau Kabupaten Bengkalis dengan masyarakat terutama masyarakat yang mengurus e-Ktp. Sebelum launching website tersebut, kita sudah sosialisasikan kepada masyarakat. Laporan kritik saran yang disampaikan akan langsung di publikasikan pada media sosial, karena apapun yang tertulis pada media sosial tidak bisa dihapus jadi semua terbuka.”

Wawancara selanjutnya dilakukan Bapak M.Syarkawi.,SE Kasi Pelayanan Urusan Pencatatan Sipil e-Ktp Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih dengan pertanyaan yang sama mengenai indikator interaksi pada Kamis, 17 Maret 2022 Pukul 09.01 Di Ruang Percetakan e-Ktp yang diperoleh informasi bahwa :

“Penerapan e-government dalam penggunaan website, sudah memudahkan masyarakat berkomunikasi dengan UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menerima kritik,saran dan tanggapan dari masyarakat secara online, yang nantinya laporan tersebut dipublis di dalam sosial media, tetapi ada beberapa yang memang tidak di publis hanya untuk ruang lingkup nya saja. Laporan yang selalu kami terima yaitu masalah jaringan, dengan adanya laporan tersebut UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menanggapi dengan cara memberikan pemahaman terhadap

masyarakat terhadap kendala yang dihadapi yang misalnya jaringan yang ada perbaikan dan lain sebagainya.”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Ibu Febri Yanti.,S.Pd pada Kamis, 17 Maret 2022 Pukul 11.15 Di Ruang Antrian mengenai indikator interaksi yang mengatakan :

“Sebelum kami menggunakan website tersebut, UPT Dukcapil Mandau sudah mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa akan ada website untuk kepengurusan e-Ktp secara online. Tetapi, kami juga mempunyai keluhan seperti misalnya jaringan kami dengan sistem yang ada pada UPT Dukcapil sering terjadi masalah sehingga kami harus menunggu e-Ktp kami di proses. Menurut saya penerapan e-government dalam pelayanan e-Ktp melalui website sudah cukup terlaksana dengan baik.”

Berdasarkan hasil wawancara penerapan e-government dalam penggunaan website, sudah memudahkan masyarakat berkomunikasi dengan UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menerima kritik,saran dan tanggapan dari masyarakat secara online.

Dari hasil observasi tersebut penulis menemukan fakta bahwa masih banyak masyarakat yang mengurus e-Ktp pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis secara langsung karena takut bermasalah dengan sistem jaringan. Sehingga penerapan e-government dalam penggunaan website untuk mengurus e-Ktp secara online dinilai tidak optimal, karena dalam permasalahan sistem jaringan ini seharusnya mendapatkan solusi.

3. Transformasi

Transformasi adalah hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak. Pelayanan yang berikan lebih citizen-centric

Untuk indikator transformasi dengan pertanyaan apakah pelayanan ini sudah dilakukan dengan sikap responsif, waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan hasil e-Ktp yang dibuat melalui website, apakah website tersebut sudah terlaksana dengan baik, apa saja hambatan, dan apa saja saran bapak ibu kedepannya menurut wawancara yang dilakukan oleh Ibu Dra. Irdawati selaku Kepala UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada Kamis, 17 Maret 2022 Pukul 10.58 Di Kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang diperoleh informasi sebagai berikut :

“UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah memberikan pelayanan yang sudah cukup citizen-centric. Dalam melayani masyarakat kami sangat responsif dengan rentang waktu 1x24 jam. Dan untuk pengambilan hasil e-Ktp yang dibuat melalui website secara online di hitung 1 hari, tetapi sesuai aturan yang ditetapkan 3 hari. Hambatan yang sering kami hadapi yaitu masalah sistem jaringan. Ya, saran kami agar website dapat berjalan dengan lancar lebih menginformasikan lagi kepada masyarakat agar yang tidak memahami website tersebut bisa memahami.”

Selanjutnya, wawancara dengan Camat yaitu Bapak Riki Rihardi,S.STP.M,Si pada Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 09.45 Di Kantor Camat Mandau mengenai indikator transformasi diperoleh informasi bahwa :

“Tujuan dari penggunaan website ini untuk memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric sebagai wujud dari penerapan e-government. Harapan saya, website ini sama sama di dukung bukan hanya dukungan dari pemerintah, tetapi juga dari masyarakat.”

Sementara itu hasil wawancara dengan Kasi Sistem dan Teknologi/Operator Online mengenai indikator transformasi pada Kamis, 17 Maret 2022 Pukul 09.15 Di Loket Pelayanan Online diperoleh informasi bahwa:

“Sudah, UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan citizen-centric. Untuk merespon kembali lagi ke sistem jaringan, jika jaringannya bagus begitu laporan masuk maka kami akan langsung merespon. Untuk waktu yang dibutuhkan dalam pengambilan e-Ktp dihitung dalam waktu 1 hari. Jika masuknya pagi, pagi jam 8 untuk pengurusan pengambilannya. Karena pengambilan langsung ke kantor, kira-kira 10 menit-1 jam selesai. Hambatan yang sering kami hadapi tidak lain yaitu masalah jaringan, untuk saran saya ya lebih di dukung lagi oleh pemerintah seperti penyediaan komputer tidak hanya dari hp yang dimiliki masyarakat agar penerapan e-government lebih efektif.”

Sementara dari hasil wawancara dengan masyarakat Ibu Febri Yanti., S.Pd mengenai indikator transformasi pada Jum'at 18 Maret 2022 Pukul 11.45 Di kediaman Beliau mengatakan bahwa :

“Sudah, UPT Dukcapil Mandau dalam menerapkan e-government sudah menciptakan pelayanan secara online, melayani masyarakat dengan cepat tanggap melalui website yang ada untuk pelayanan e-Ktp secara online, tetapi kami masyarakat sering terkendala pada masalah jaringan, tidak semua masyarakat paham menggunakan website apalagi seperti orang tua, butuh panduan. Untuk pengambilan e-Ktp tidak lama biasanya keesokan harinya sudah bisa diambil. Saran saya kedepannya penerapan e-government ini dalam penggunaan website untuk pelayanan e-Ktp lebih di tingkatkan lagi, untuk masyarakat yang tidak memahami agar lebih dipandu sehingga masyarakat paham dalam penggunaannya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa penerapan e-government harus memberikan hubungan timbal balik antara pegawai dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan bahwa pegawai Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah melakukan pelayanan dengan sikap responsive, tetapi masih terkendala dengan sistem jaringan.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang berhasil peneliti lakukan di masing-masing indikator diatas yang mana diantaranya indikator presensi, indikator interaksi, dan indikator transformasi dan didukung oleh observasi yang penulis lakukan di lapangan baik yang mana dalam melakukan observasi penulis melakukan nya di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam menerapkan e-government dalam pelayanan e-Ktp bahwa Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tidak menyediakan fasilitas berupa komputer di kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis khusus untuk masyarakat yang akan mengurus e-Ktp secara online. Karena tidak semua masyarakat paham menggunakannya, jadi ketika masyarakat mengurus online dengan menggunakan komputer yang tersedia tentunya akan dipandu sehingga masyarakat paham.

Selain itu, juga tidak semua masyarakat memiliki paket internet untuk bisa mengakses website tersebut, jika masyarakat mengurusnya di komputer yang disediakan pada Kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tentunya komputer tersebut sudah tersambung dengan jaringan Wifi yang tersedia.

Hal ini dapat penulis buktikan dari hasil observasi yang dilakukan dilapangan yang memang memberikan fakta yang sama dengan pernyataan masyarakat, bahwa masih ada masyarakat yang mengurus e-Ktp secara langsung

dikarenakan tidak memahami penggunaan website yang digunakan untuk mengurus e-Ktp secara online tersebut.

C. Faktor Yang Menghambat Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-Ktp pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Dalam menerapkan e-government dalam pelayanan e-Ktp pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis beberapa hambatan yang dihadapi diantaranya adalah :

1. Berdasarkan hasil wawancara dari indikator presensi bahwa masyarakat masih memiliki pemahaman yang sangat rendah terutama dalam penggunaan teknologi untuk login ke website. Hal ini terlihat dari hasil observasi di lapangan, terlihat beberapa masyarakat masih ada yang mengurus e-Ktp langsung ke kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Berdasarkan hasil wawancara dari indikator interaksi yaitu dengan Ibu Dra.Irdawati selaku Kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau yang mengatakan pihak Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis akan tetap melayani masyarakat yang akan membuat e-Ktp jika masyarakat akan mengurus e-Ktp secara manual dengan datang langsung ke kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas

Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Hal ini terlihat dari kurangnya kesadaran dan sosialisasi para pegawai untuk memberikan pemahaman agar masyarakat lebih memahami penggunaan website.

3. Berdasarkan hasil wawancara dari indikator transformasi yang dilakukan dengan Ibu Dra.Irdawati selaku Kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau yang mengatakan bahwa yang lama itu bukan pihak Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tetapi sistem jaringan yang ada di kami berbeda, tetapi jika sistem jaringan bagus maka akan segera proses dan keesokan harinya masyarakat sudah bisa mengambil hasilnya besok. Berdasarkan hasil observasi bahwa penerapan e-Government harus memberikan hubungan timbal balik antara pegawai dengan masyarakat. Hal ini terlihat dari tidak adanya komputer yang disediakan masyarakat yang mengurus e-Ktp secara online. Selain itu, untuk masyarakat yang tidak mempunyai data internet untuk mengakses website tersebut akan merasa kesulitan. Komputer dan jaringan adalah salah satu faktor terpenting untuk mendukung penerapan e-government.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-Ktp Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis diantaranya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dari indikator presensi, interaksi dan transformasi bahwa penerapan E-Government dalam pelayanan E-Ktp pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dinilai tidak efektif. Hal ini diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang kurang memahami bagaimana penggunaan websites untuk kepengurusan e-Ktp, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak memahami e-Ktp lebih memilih mengurus secara langsung untuk datang ke Kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dikarenakan kurangnya kesadaran pegawai kesadaran dan sosialisasi para pegawai untuk memberikan pemahaman agar masyarakat lebih memahami penggunaan website dan penerapan e-Government harus memberikan hubungan timbal balik antara pegawai dengan masyarakat seperti misalnya menyediakan komputer untuk masyarakat yang mengurus e-Ktp secara online.

2. Hambatan-hambatan yang dialami oleh Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam penerapan E-Government dalam pelayanan E-Ktp yaitu Masyarakat masih memiliki pemahaman yang sangat rendah terutama dalam penggunaan teknologi untuk login ke website, kurangnya kesadaran dan sosialisasi para pegawai untuk memberikan pemahaman agar masyarakat lebih memahami penggunaan website, tidak adanya komputer yang disediakan masyarakat yang 86 urus e-Ktp secara online. Selain itu, untuk masyarakat yang belum mempunyai data internet untuk mengakses website tersebut akan merasa kesulitan. Komputer dan jaringan adalah salah satu faktor terpenting untuk mendukung penerapan e-government.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat dari penelitian serta bagi Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis:

1. Pimpinan Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis harus memiliki ketegasan jika pelayanan sudah menerapkan e-government dalam pemanfaatan website terutama dalam kepengurusan e-Ktp kebijakan itu harus lebih di tekankan,

dan tidak lagi menerima kepengurusan yang e-Ktp yang datang langsung ke kantor.

2. Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan website yang tersedia yang digunakan untuk kepengurusan e-Ktp secara online agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih terkait penggunaan teknologi yang ada saat ini.
3. Menjalankan komunikasi dengan baik kepada masyarakat seperti mengenai pelayanan e-Ktp yang menerapkan e-government dalam penggunaan website agar masyarakat yang tidak bisa menggunakan website tidak terjadi selisih paham dengan masyarakat yang mengerti menggunakan website tersebut.
4. Menyediakan fasilitas beberapa komputer agar masyarakat yang datang langsung ke Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis bisa langsung mengakses website untuk pelayanan e-Ktp, jika masyarakat tersebut tidak mengerti mengenai website untuk pelayanan e-ktp di bimbing dan diarahkan agar memahami dalam penggunaan website yang termasuk dalam penerapan e-government.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Baum C & Maio, A. (2010). *Garner's Four Phases Of E-Government Model*. Stamford: Gartner Group Inc.
- Bintoro Wardianto, F. S. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Government*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Delone, E. &. (1992). *Information System Success*. The Quest For The dependent Variable.
- dkk, B. R. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan publik*. surabaya: Putra Media Nusantara.
- Hamidi, J. D. (2010). *Civil Education, Antara Realitas Politik Dan Implementasi Hukumnya*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Indrajit, r. e. (2006). *electronics government. startegi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. yogyakarta: andi.
- Lee, N. (2009). *Modul 3 Penerapan E-Government*. Bandung: APICT.
- Lestari, R. D. (2012). *Polri Dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : Aksara.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen kualitas pelayanan: teori kebijakan dan implementasi*. jakarta: STIA LAN PRESS.
- Nurcholis, H. (2005). *Teori Dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo.
- Ndraha, Taliziduhu. (2005). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasalong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rasyid. (2000). *Tugas Tugas Pokok Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rianto, B. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan publik*. surabaya: putra media nusantara.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, implementasi)*. Jakarta: bumi aksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, I. K. (2003). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Penerbit CV. Media Brillian.

Winarsih, R. &. (2003). *Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar*. Jakarta.

Wasistiono dan Fernandes. 2014. *Metodologi Ilmu Pemerintahan (edisi Revisi yang Diperluas)*. Bandung: IPDN Press.

Jurnal/Skripsi:

Aprianty, D. R. (2016). *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. Samarinda

Anggana, Y. P. (2015). Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik . *Journal Ilmu Pemerintahan*. 223-229. Vol 3, No 4.

Mafrohati, I. (2016). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Akademika Di Universitas Sultan Agung Tirtayasa*. Serang

Oktavya, A. A. (2015). *Penerapan E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 1433-1447. Vol 3, No 3.

Dokumentasi Dan Undang-Undang:

Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 *Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government*

PERMENPAN nomor 36 tahun 2012 *Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan*