eJournal Ilmu Pemerintahan, 2022, 10 (4): 736-749
ISSN 2477-2458 (online), 2477-2631 (cetak), ejournal.ipfisip-unmul.ac.id
© Copyright 2022

EFEKTIVITAS PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA ERA COVID-19 DI KABUPATEN BERAU

Dewi Angraini [1]

Abstrak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan secara online sebagai bentuk penerapan electronic government pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Era Covid-19 di Kabupaten Berau tergolong efektif dan mampu terlaksana dengan cukup baik di masyarakat, adanya aspek pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi menjadikan pengukuran efektivitasnya termasuk ke dalam suatu pencapaian yang baik untuk disebut efektif dimana kemudahan untuk masyarakat sebagai tujuannya telah berjalan sesuai dengan keinginan yang akan dicapai, begitu juga dengan aspek integrasi dimana proses sosialisasi telah berjalan dengan cukup baik meskipun belum merata dan masih terdapat kendala, berikutnya ialah aspek adaptasi yang dapat diketahui baik aparatur maupun masyarakat telah berusaha sebaik mungkin untuk menyesuaikan diri dengan adanya perubahan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau, terakhir ialah faktor hambatan yang dialami maka akan selalu berusaha untuk diperbaiki dan dicari solusinya agar penerapan electronic government.

Kata Kunci: *Efektivitas, Electonic Government, Kartu Keluarga, Covid-19*

Pendahuluan

Setiap instansi pemerintahan tentu memiliki tujuan yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugas dan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat ketika menerima pelayanan dari aparatur pemerintah, hal ini merupakan perwujudan dari implementasi *good governance* yang menjadi strategi untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pelanggaran hukum. Mengenai rangka pencapaian tujuan sesuai dengan yang diinginkan, tentu harus menghadapi perkembangan zaman yang semakin pesat. Pemerintah perlu mempersiapkan secara dini tahapan-tahapan kejelian untuk menjalani berbagai bentuk kemajuan serta perkembangan dalam hal ilmu pengetahuan maupun teknologi yang sudah pasti akan menghadirkan perubahan, hal ini tentunya mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Mengenai rangka pencapaian tujuan sesuai dengan yang diinginkan, tentu harus menghadapi perkembangan zaman yang semakin pesat. Pemerintah perlu mempersiapkan secara dini tahapan-tahapan kejelian untuk menjalani berbagai bentuk kemajuan serta

[1] Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dewiangraini1912@gmail.com

perkembangan dalam hal ilmu pengetahuan maupun teknologi yang sudah pasti akan menghadirkan perubahan, hal ini tentunya mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dimana mereka selalu ingin menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah dengan menempuh langkah-langkah yang transparan dan akuntabel.

Membahas terkait adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Era Covid-19 di Kabupaten Berau. Sehingga bentuk kemudahan yang dirasakan masyarakat dapat terwujud melalui pelayanan secara *online* atau yang sering kita kenal dalam dunia pemerintahan sebagai *electronic government*. Dijelaskan dalam Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government,* hal ini tidak dapat dipungkiri merupakan kebijakan strategis bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemerintahan. Dalam lampiran Inpres *e-Government*, dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis *e-Government*.

Berkaitan dengan adanya *electronic government* dalam rangka peningkatan pelayanan tersebut maka penulis melihat adanya penerapan hal ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau yang dapat diketahui melalui Visi dan Misi Pelayanannya. Visi Pelayanan yaitu, ‘’Terciptanya Tertib Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi melalui Pelayanan Prima’’. Selain itu dalam Misi Pelayanan yaitu Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Serta Pencatatan Sipil, Menciptakan Kondisi Pelayanan Yang Mudah, Cepat, Tepat dan Transparan Dalam Rangka Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima, Mempersiapkan Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Terciptanya Optimalisasi Pelayanan dan Pembinaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Meningkatkan Pemanfaatan Teknologi Informasi. Berkaitan dengan visi dan misi tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah melaksanakan penerapan dari *electronic government* di Kabupaten Berau dengan meluncurkan sebuah aplikasi dengan nama DISDUKCAPIL Berau (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berau) yang dapat diunduh masyarakat melalui *google play*.

Untuk mempermudah sejauh mana penerapan *electronic government* pembuatan Kartu Keluarga ini berjalan, tentunya diperlukan suatu pengukuran untuk mengetahui tingkat efektivitasnya. Dalam hal ini penulis menentukan pengukuran yang dapat dipergunakan, yaitu dengan melihat pencapaian tujuan, integrasi serta adaptasi dari adanya penerapan *electronic government* pembuatan Kartu Keluarga tersebut. Terkait adanya tolak pengukuran tersebut dapat diketahui bahwa pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya

Melalui observasi awal yang dilakukan penulis pada hari Senin, 27 September 2021 di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau bersama bapak Muhammad Syafei, SH yang menjabat sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau, penulis menemukan beberapa hambatan yang dialami terkait adanya pelayanan *online* yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Berau ini. Berdasarkan penuturan beliau diketahui bahwa pelayanan online cukup terhambat dikarenakan wilayah cakupan yang cukup luas dengan kondisi jaringan dan keadaan masyarakat yang masih gagap teknologi sehingga menghambat penerapan *electronic government.*

Berdasarkan dengan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ''Efektivitas Penerapan *Electronic Government* Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada era Covid-19 Kabupaten Berau'', dimana seperti yang telah dijelaskan diawal bahwa untuk menerapkan suatu pelayanan berbasis *online* tentunya memiliki tantangan dan sudah seharusnya untuk mengetahui efektivitas dari penerapannya. Dalam hal ini, pengukuran dari efektivitas sangat diperlukan dalam melihat perkembangan dari adanya penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terlebih selama masa pandemi Covid-19 ini.

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas

Seperti yang kita ketahui bahwa kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang bermakna berhasil atau kegiatan yang dilakukan dengan sangat berhasil. Selain itu, kamus ilmiah populer juga menjelaskan bahwa efektivitas yang digambarkan, yaitu kebenaran dari suatu proses penggunaan sehingga tercapai hasil yang mendukung tujuan. Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan. Mencapai tujuan organisasi Anda dan mencapai tujuan tersebut. Menurut Beni (2016: 69), efektivitas adalah hubungan antara hasil dan tujuan atau juga dapat dilihat sebagai ukuran sejauh mana tingkat produksi, kebijakan dan prosedur organisasi. Khasiat juga terkait dengan seberapa sukses produk tersebut beroperasi di sektor publik agar suatu kegiatan menjadi efektif jika: Ini memiliki dampak besar pada pemberian layanan masyarakat adalah tujuan yang telah ditentukan.

Efektivitas sangat erat kaitannya dengan hasil atau pencapaian dari suatu tujuan yang telah ditetapkan, namun perlu diketahui lebih detail bahwa hal ini hanya akan terwujud jika indikator maupun ukuran dapat terpenuhi dengan baik sehingga hasil yang diinginkan dapat dicapai. Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas juga harus diperhatikan dengan baik sebagai jalan menuju pencapaian tujuan.

Selain itu Duncan menjelaskan dalam bukunya Efektivitas Organisasi yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) menjelaskan mengenai ukuran efektivitas yaitu:

1. Pencapain Tujuan, pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pertahapan, baik dalam arti pertahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pertahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.
2. Integrasi, integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi, adanya kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungannya merupakan maksud dari adaptasi. Maka dari itu diperlukan adanya sebuah tolak ukur dari proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Electronic Government

Electronic Government erat kaitannya dengan keinginan untuk mencapai suatu pemerintahan yang baik dan salah satu upaya yang dilakukan ialah dengan menggunakan perkembangan teknologi dan komunikasi, dalam era otonomi daerah juga dikenal dengan istilah *e-government* yang menurut pandangan umum merupakan penggunaan alat pemerintahan secara elektronik atau online sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien, transparan dan lebih cepat sehingga dapat memudahkan masyarakat. Selain itu *electronic government* dapat memudahkan proses penyebaran informasi kepada masyarakat secara luas dengan adanya kemajuan teknologi ini. Menurut Zweers dan Plangue dalam Dinda Mahdanisa dan Nurlim (2018:52) menjelaskan mengenai pengertian dari *electronic government* yaitu hal yang saling berkaitan terhadap proses penyediaan informasi, pelayanan ataupun bentuk produk yang telah disediakan secara elektronik oleh pemerintah, tidak bertumpu pada waktu dan tempat serta mengusulkan adanya penilaian yang lebih baik agar berbagai kalangan dapat berpatisipasi dengan baik.

Electronic government juga dijelaskan oleh Janet Caldow dalam Dinda Mahdanisa dan Nurlim (2018:52-53) yang secara keseluruhan mengandung arti bahwa *electronic government* merupakan suatu bentuk dari perubahan jangka panjang dan bukan semata hanya pergerakan melalui proses fundamental yang berjangka pendek kepada pemerintah sehingga tidak menjadi sebuah awal dari era industrialisasi tetapi bentuk pembuktian dari adanya pertumbuhan dan perubahan sosial yang dipastikan akan terus berkembang dan berjalan mengikuti perkembangan teknologi dan kaitannya dengan tata pemerintahan.

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik pada dasarnya mengacu pada pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kepentingan umum atau *public interest*, sehingga masyarakat sering mendengar istilah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan perwujudan dari fungsi dan tugas negara sehubungan dengan pemberian pelayanan kepada warganya. Perkembangan lebih lanjut pelayanan publik juga dapat timbul dari kewajiban sebagai proses penyelenggaraan kegiatan organisasi dan negara. Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan: Pelayanan publik adalah kegiatan atau kelompok kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan kepada seluruh warga negara dan penduduk atas harta benda, pelayanan dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, Batinggi (1998:12) menjelaskan bahwa “pelayanan publik diartikan sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau masyarakat umum”. Dengan demikian, kewajiban Negara untuk memberikan pelayanan publik.

Menurut Umam dalam Muhammad Amirul (2016:29) pelayanan publik identik dengan penggambaran terkait keberadaan birokrasi negara dalam arti berkaitan langsung dengan salah satu fungsi negara yaitu penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik mencerminkan kualitas birokrasi negara. Di masa lalu, paradigma pelayanan publik memberikan peran yang sangat penting bagi pemerintah sebagai penyedia tunggal *(the sole provider)*. Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat.

Sektor publik dan swasta hanya memainkan peran kecil dalam penyediaan layanan publik. Hal ini berbeda dengan yang terjadi saat ini, dimana pihak swasta dan masyarakat telah berperan dalam penyediaan pelayanan publik.

Kartu Keluarga

Kartu keluarga merupakan salah satu dari beberapa dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh keluarga. Kartu Keluarga menunjukkan hubungan kekerabatan antara kepala keluarga dengan anggota keluarganya. Seorang kepala keluarga bertanggung jawab terhadap anggota keluarganya. Kartu keluarga merupakan kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga seperti umur jenis kelamin, status perkawinan, status kegiatan, status pekerjaan, status kecacatan dan lain sebagainya. Kartu keluarga dicetak rangkap tiga, masing-masing di tangan kepala rumah tangga, ketua RT, dan kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen pemerintah negara bagian setempat dan oleh karena itu tidak dapat dicoret, diubah, diganti, atau ditambahkan pada keterangan di kartu keluarga.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan. Dimana menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta daya gunanya terhadap pelayanan publik serta pembangunan berbagai sektor lain. Dalam proses administrasi kependudukan tentunya terdapat pelayanan Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu jenis kualitatif deskriptif. Menurut Kriyantono (2010:69) menjelaskan terkait jenis deskriptif yaitu dengan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau objek tertentu. Metode kualitatif deskriptif berisi terkait kutipan data dalam memberikan gambaran dalam menyampaikan laporan tersebut.

Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2014:34) dalam penelitian kualitatif deskriptif ini ada hal yang harus diperhatikan dengan seksama dalam sebuah fokus penelitian, dimana fokus penelitian ini dapat menunjukkan batasan dalam studi serta batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan adanya batasan ini penulis dapat fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian.

Adapun yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas Penerapan *Electronic Government* Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Era Covid-19 di Kabupaten Berau. Difokuskan berdasarkan ukuran efektivitas menurut Richard M. Steers yaitu:

a. Pencapaian tujuan
b. Integrasi
c. Adaptasi

2. Mengidentifikasi faktor penghambat dari efektivitas penerapan *Electronic Government* pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Era Covid-19 Kabupaten Berau.

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka dalam penelitian ini yang akan menjadi informan penulis untuk dimintai informasinya adalah:

1. Kepala atau sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kebupaten Berau.
2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau yang berkaitan dengan penenlitian yang dalam hal ini dipilih dua orang yaitu Seksi Inovasi Pelayanan dan Kepala Bidang Informasi dan Administrasi.
3. Lima orang masyarakat yang menggunakan aplikasi Disdukcapil Berau untuk melakukan pelayanan berkaitan dengan Kartu Keluarga.

Sumber Data

Data primer merupakan data pokok atau utama yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan atau narasumber yang berhubungan dengan fokus penelitian. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana didasarkan pada keputusan peneliti setelah melakukan beberapa pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013: 85). Data sekunder merupakan data pelengkap untuk menyempurnakan data primer. Data sekunder peneliti peroleh dari sumber-sumber resmi seperti profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau tahun 2020, Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau 2021, *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau, arsip data pelayanan tahun 2018-2020 baik yang telah dipublikasikan ataupun belum terpublikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pencapaian Tujuan

Dalam proses menuju suatu tujuan yang telah ditetapkan dengan melihat efektiv atau tidaknya proses pelaksanaan suatu kebijakan tentu harus melihat aspek dari pencapaian tujuan, untuk mengetahui tingkat efektivitasnya. Maka dari itu aparatur yang membantu proses pelaksanaan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan harus mampu mengetahui sejauh mana tujuan mereka tercapai. Melihat aspek pencapaian tujuan merupakan salah satu aspek penting untuk mengukur tingkat efektivitas suatu kebijakan yang dalam hal ini merupakan pelayanan bebasis *online* yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau. Seperti yang telah dijelaskan mengenai pencapaian tujuan ini tentunya memandang proses pelaksanaan sehingga mampu mendapatkan akhir yang terjamin, namun dalam hal ini juga harus melihat kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

Aspek pencapaian tujuan merupakan salah satu aspek penting untuk mengukur tingkat efektivitas suatu kebijakan, keterkaitan proses pengukuran tingkat efektivitas dengan pencapaian tujuan dalam hal ini memfokuskan kepada kurun waktu pelaksana dengan target

sasaran yaitu masyarakat. Masyarakat yang menggunakan pelayanan terlebih selama masa pandemi Covid-19 yang kita rasakan bersama harus mampu melihat ketercapaian target yang ditetapkan. Adapun dalam hal ini pencapaian tujuan melihat bagaimana cara aparatur menentukan sejauh mana tercapainya tujuan selama proses pelayanan *online* dan bagaimana masyarakat menentukan titik kepuasannya dalam menerima pelayanan dan bentuk pencapaian tujuan yang diinginkan.

Sehubungan dengan keseluruhan penjelasan yang telah dipaparkan oleh aparatur dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui bahwa mereka memiliki cara tersendiri untuk melihat bagaimana bentuk dari proses pencapaian tujuan mengenai penerapan *electronic government* melalui aplikasi DSDUKCAPIL BERAU yang sudah ada sejak tahun 2019 namun semakin ditingkatkan lagi dan diperkenalkan secara luas kepada masyarakat selama masa pandemi Covid-19 dalam rangka suksesnya pelaksana protokol kesehatan. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melihat ketercapaian tujuan yang dilaksanakan oleh pihak pelaksana pelayanan *online* ini ialah dengan melihat proses perkembangan berkas berjalan dari adanya aplikasi ini, lalu dapat juga dilakukan dengan melihat jumlah antrean yang datang ke kantor untuk mengurus berkas kependudukan, dan yang terakhir melihat perbandingan proses kepengurusan berkas oleh masyarakat selama menggunakan aplikasi berbasis *online* ini dengan pelayanan secara offline. Sejauh ini pihak aparatur pemerintah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merasa pelayanan berbasis *online* sudah berjalan dengan cukup baik dan mulai mengarah pada suksesnya tujuan pelayanan untuk mempermudah masyarakat terkhusus selama masa pandemi yang juga mempengaruhi kegiatan di Kabupaten Berau dengan mengurangi jumlah perkumpulan sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditentukan. Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama masyarakat juga dapat diketahui bahwa proses penerapan *electronic government* bagi masyarakat dapat berjalan dengan baik, masyarakat menerima pelayanan tersebut dan merasa terbantu dari adanya pelayanan ini yang terkesan sangat mudah, tidak ribet, cepat dan tidak mengahambat kegiatan karena bisa dilakukan kapan dan dimana saja selama ada bantuan jaringan yang memadai.

Sehubungan dengan pemaparan dari pihak aparatur pelaksana pelayanan dan juga dari pihak masyarakat dalam hal ini dalam upaya untuk melihat efektivitas penerapan *Electronic government* terkhusus untuk pelayanan Kartu Keluarga selama masa pandemi Covid-19 untuk aspek pemcapaian tujuan sudah efektif dengan melihat keadaan secara langsung dilapangan maupun data perkembangan proses pelayanan ini berlangsung. Adanya pemaparan para informan dari masyarakat juga menjadi faktor optimalnya penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau, dimana dapat diketahui bahwa masyarakat merasa proses kepengurusan berkas mereka terasa lebih mudah dan cepat, apabila ada berkas terhambat yang disebabkan jaringan yang terganggu maka masyarakat tidak merasa pelayanan itu menjadi sulit dikarenakan proses kepengurusan berkas dilakukan dari rumah masing-masing sehingga tidak menghambat kegiatan masyarakat dan tentunya membantu kepengurusan berkas kependudukan masyarakat.

Integrasi

Faktor integrasi dalam hal ini menyangkut adanya proses sosialisasi, tentunya dapat diketahui bersama bahwa proses sosialisasi sangat penting untuk dilakukan Seperti yang telah

dijelaskan oleh Duncan, bahwa Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsesensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi dalam hal ini menyangkut adanya proses sosialisasi, tentunya dapat diketahui bersama bahwa proses sosialisasi sangat penting untuk dilakukan. Dalam hal ini, proses pelayanan secara *online* sangat membutuhkan adanya sosialisasi agar aplikasi DISDUKCAPIL BERAU dapat dikenal, dipahami, dihayati dan digunakan oleh masyarakat dikarenakan tahap sosialisasi adalah tempat untuk belajar bagi masyarakat dengan berinteraksi antara para pegawai yang memperkenalkan pelayanan kepada masyarakat yang masih awam terhadap adanya peningkatan pelayanan ke arah teknologi.

Sebagai target sasaran dari aplikasi berbasis *online* ini, tentu masyarakat merupakan pihak yang paling berkontribusi dalam melihat efektivitas dari pelayanan ini, maka dari itu sosialisasi merupakan sistem penting dalam kehidupan bermasyarakat. Aspek integrasi yang dalam hal ini berkaitan dengan sosialisasi dapat melihat sejauh mana kemampuan masyarakat maupun aparatur dalam menjalankan pelayanan berbasis *online*, sehingga dapat menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat. Aspek integrasi ini dapat berjalan melalui beberapa hal, seperti sosialisasi secara langsung dengan terjun kemasyarakat masing-masing kampung ataupun melalui penyebaran banner, brosur, spanduk dan media massa.

Secara keseluruhan informasi yang disampaikan oleh semua informan dari pihak aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui bahwa proses sosialisasi adalah hal yang wajib dilakukan kemasyarakat dalam proses pengenalan pelayanan *online* ini bukan hal yang mudah untuk diterima dan dilakukan oleh masyarakat namun pelayanan secara *online* merupakan metode pelayanan yang sangat baik digunakan terkhusus selama masa pandemi Covid-19 yang tentu saja mengharuskan masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan. Namun perlu diketahui juga bahwa proses sosialisasi tidak bisa berjalan dengan lancar secara tatap muka selama masa pandemi dan sebelumnya sudah dijalankan oleh aparatur pelaksana sejak 2019 saat aplikasi pertama kali resmi diluncurkan dan sebelum pandemi ada di wilayah Kabupaten Berau sehingga proses sosialisasi hanya dilakukan kepada aparatur instansi yang berada disetiap kampung untuk disebarluaskan secara bertahap kepada masyarakat, selain itu juga dengan metode sosialisasi non tatap muka yaitu melalui sosial media seperti Instagram maupun saluran televisi daerah, dilakukan juga melalui penyebaran melalui pamflet, spanduk atau di jelaskan melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Proses sosialisasi tentu sangat dibutuhkan masyarakat sebelum menggunakan pelayanan *online* tersebut, namun pihak aparatur juga perlu mendapatkan sosialisasi dan pengarahan bagaimana melayani masyarakat dengan adanya pelayanan secara *online* melalui bimbingan etika pelayanan dan bimbingan teknologi. Seluruh keseluruhan penjelasan diatas terkiat aspek integrasi maka dapat diketahui bahwa aspek integrasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan proses sosialisasi dengan sebaik mungkin dimasyarakat, namun perlu diketahui juga apakah pihak masyarakat merasa sudah terbantu dengan adanya sosialisasi yang telah dilaksanakan.

Pendapat yang kurang lebih sama kembali disampaikan oleh informan yang telah dipilih oleh penulis yang dapat diketahui bahwa sosialisasi tatap muka dapat dikatakan tidak berjalan dengan efektif karena tidak ada yang pernah mengikuti sosialisasi tatap muka terkait

pengenalan aplikasi dan cara penggunaanya meskipun sosialisasi tersebut telah dilaksanakan namun penyebaran informasi tidak luas dan pada waktu itu belum ada pandemi jadi masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Berbeda dengan keadaan setelah pandemi yang tentu saja menjadikan masyarakat harus menggunakan aplikasi pelayanan berbasis *online* ini, keadaan ditengah pandemi ini juga menjadikan sosialisasi tatap muka tidak bisa dilaksanakan karena keharusan untuk mematuhi protokol kesehatan yang menghindari adanya kerumunan masyarakat sehingga dialihkan dengan sosialisasi secara *online* melalui media sosial seperti Instagram, website resmi ataupun saluran televisi Kabupaten Berau, ditambah lagi dengan penyebaran pamflet, pemasangan spanduk serta pengarahan bagi masyarakat yang telah datang ke kantor.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa aspek Integrasi masih belum berjalan dengan efektif dan harus lebih ditingkatkan lagi kemasyarakat secara luas dengan mengingat bahwa kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini merupakan kunci utama keberhasilan pelayanan secara *online*. Aspek intergrasi tentu sangat diperlukan karena hal ini merupakan hal yang berpengaruh bagi keberhasilan pelayanan secara *online*, masyarakat sebagai pengguna pelayanan yang sudah seharusnya mengerti dan bisa menggunakan aplikasi yang telah dihadirkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan sangat baik. Semakin banyak masyarakat yang paham menggunakan aplikasi tersebut menandakan bahwa proses penerapan pelayanan secara *online* telah berhasil dan salah satu kunci utamanya ada dalam aspek integrasi sehingga harus lebih ditingkatkan lagi dimasyarakat.

Adaptasi

Mengenai pengukuran tingkat efektivitas penerapan *electronic government* selama masa pandemi maka tentu ada faktor adaptasi didalamnya, hal ini sangat berpengaruh terhadap proses berjalan pelayanan secara *online* yang menjadi hal baru bagi suatu instansi pemerintah maupun masyarakat yang menggunakan pelayanan. Adanya perubahan dari pelayanan *offline* menuju *online* tentu memerlukan suatu penyesuaian oleh aparatur pemerintah yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat agar bisa dipergunakan dengan semaksimal mungkin oleh masyarakat, bentuk penyesuaian ini tentu memerlukan suatu pelatihan yang bertahap dikarenakan bentuk perubahan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi dimasa ini sehingga perlu melalui tahap pengujian sebelum disebarluaskan kepada masyarakat. Proses penyesuaian bukan hanya terjadi pada aparatur pemerintahan saja, tetapi juga kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan secara *online* sebagai penerapan electronic government terkhusus di era pandemi Covid-19 dalam jurun waktu 2 tahun lebih. Sebagai masyarakat yang telah lama dan terbiasa menghadapi pelayanan secara offline dengan datang langsung ke instansi terkait, tentu menjadi sebuah hal baru jika pelayanan bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun. Hal ini lah yang menjadi tantangan bagi masyarakat dalam menyesuaikan diri, apakah mereka mampu untuk memanfaatkan kemudahan yang telah dihadirkan oleh pemerintah.

Seperti konsep adaptasi yang kita ketahui secara luas dimasyarakat mengenai kemampuan seseorang maupun kelompok organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, dalam hal ini tentu saja memerlukan adanya sebuah tolak ukur dari proses perubahan yang terjadi. Berkaitan dengan hadirnya pelayanan secara *online* di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau dalam rangka penerapan *Electronic Government* di era teknologi yang serba cepat serta adanya keinginan untuk semakin meningkatkan pelayanan dalam menghadapi tantangan pandemi Covid-19 yang menimpa Indonesia dengan Kabupaten Berau sebagai salah satu daerah terdampak tentu harus siap untuk menghadapi adanya perubahan dan menyesuaikan diri agar mampu menghadirkan dan menjalankan sebuah pelayanan berbasis *online* yang sangat memerlukan keahlian dalam mengembangkan teknologi.

Berdasarkan pemaparan dari para aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui bahwa penerapan *electronic government* bukanlah hal yang mudah untuk diterapkan dimasyarakat secara luas, tentu sangat diperlukan keahlian khusus bagi pihak pelaksana untuk menghasilkan suatu pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan berkas kependudukannya dan untuk mewujudkan hal ini maka tercipatalah aplikasi DISDUKCAPIL Berau yang saat ini dipergunakan oleh masyarakat Kabupaten Berau. Sesuai pemaparan mereka juga penulis akhirnya mengetahui bahwa hadirnya aplikasi ini juga mengharuskan Sumber Daya Manusia sebagai pihak pelaksana untuk melaksanakan pembinaan teknologi dan pengujian aplikasi secara bertahap.

Berdasarkan penjelasan diatas tentunya memerlukan tanggapan dari pihak masyarakat untuk mengetahui tingkat keberhasilan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai hasil kerja keras mereka menghasilkan aplikasi tersebut dan sejauh mana tingkat efektivitas penerapan *electronic government* dimasyarakat menjadi titik tolak ukur utama. Dalam hal ini tentunya penulis juga harus melihat tanggapan masyarakat dan berhasil melaksanakan wawancara dengan para informan yang telah dipilih sesuai dengan ketentuan penulis.

Dari penjelasan informan tersebut dapat diketahui bahwa menyesuaikan diri dengan hal baru bukanlah hal yang mudah dan bisa dengan cepat dilakukan berkaitan dengan terbiasanya masyarakat terhadap pelayanan secara offline dengan langsung kekantor, namun perlu diketahui bahwa setiap kebijakan dan perubahan yang terjadi dalam pemerintahan terkhusus penerapan pelayanan secara *online* dalam rangka perwujudan *electronic government* ini menginginkan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan dan tentunya pasti ada kendala yang dihadapi menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus siap menemukan solusi agar pelayanan secara *online* ini tetap berjalan dengan baik dimasyarakat.

Berdasarkan keseluruhan penjelasan informan dapat diketahui bahwa aspek adaptasi sudah cukup efektif karena masyarakat tentu melewati masa adaptasi dari adanya perubahan pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkhusus saat masa pandemi Covid-19 dimana pelayanan *online* merupakan alternatif terbaik untuk mencegah penularan virus dengan menghindari kerumunan dan melakukan perjalan jauh menuju kekantor. Berkaitan dengan hal tersebut, tentu saja masyarakat secara tidak langsung menyadari bahwa pemerintah berusaha untuk menghadirkan kemudahan baginya dalam menyelesaikan urusan berkaitan dengan berkas kependudukan. Dari kseluruhan penjelasan diatas dapat diketahui aspek adaptasi sudah berjalan dengan baik jika dilihat dari pihak aparatur maupun masyarakat. Aparatur yang sudah menyesuaikan diri dengan kemampuan mengembangkan teknologi serta masyarakat sebagai pengguna pelayanan secara *online*.

Faktor Penghambat

Penerapan *Electronic Government* merupakan suatu kebijakan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengikuti perkembangan yang mengarah pada berbagai kegiatan dengan mengandalkan pemanfaatan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam masa sulit seperti keadaan pandemi Covid-19 dan akan diterapkan secara terus menerus kedepannya.

Dalam proses mewujudkan proses pelayanan yang baik dan dalam hal ini ialah pelayanan secara *online* sebagai perwujudan penerapan *electronic government*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah hadir dengan sebuah aplikasi berbasis *online* dengan nama DISDUKCAPIL Berau dalam rangka memberi kemudahan kepada masyarakat. Tentunya pelaksanaan hal ini terdapat kendala-kendala atau kesulitan yang mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan secara *online* sehingga tidak akan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan. Begitu pula dengan pelayanan aplikasi berbasis *online* ini, pasti memiliki kendala atau faktor penghambat yang dialami dalam proses pelaksanaannya terlebih dengan berbagai keterbatasan yang harus memenuhi protokol kesehatan ditengah pandemi Covid-19 yang menimpa Indonesia begitu juga Kabupaten Berau sebagai wilayah terdampak.

Sehubungan dengan hal diatas kembali dijelaskan bahwa masyarakat sebagai pengguna dan target dari penerapan pelayanan *online* merupakan salah satu faktor penghambat dari terselenggaranya pelayanan agar dapat berjalan sesuai tujuan awal. Letak hambatan dimasyarakat terjadi dikarenakan kurangnya pemahaman untuk menggunakan aplikasi tersebut, tidak ada handphone atau kendala lainnya seperti memiliki keterbatasan khusus. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau selain memastikan pelayanan *online* berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai juga memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari hal ini dapat diketahui bahwa pihak penyelenggara pelayanan harus mampu mencari solusi agar pelayanan dapat tetap berjalan bagi masyarakat. Solusi yang dilakukan ialah dengan meningkatkan fasilitas, membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan dengan adanya pelayanan jemput pola, menyediakan pihak yang membantu masyarakat secara langsung disetiap kampung dalam proses penggunaan aplikasi pelayanan berbasis *online*.

Secara keseluruhan penjelasan informan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjelaskan bahwa faktor penyebab berasal dari kondisi jaringan dan juga masyarakat yang belum sepenuhnya mampu menggunakan aplikasi berbasis *online* tersebut, namun perlu diketahui bahwa hingga saat ini sudah ada solusi untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi dan sedang berlangsung. Untuk mengetahui apakah terdapat hambatan dan kendala yang dirasakan oleh masyarkat dan apa kendala yang dihadapi maka diperlukan tanggapan dari masyarakat untuk mengetahui penerapan pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik dan solusi untuk menghadapi masalah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah membantu masyarakat atau tidak.

Dari tanggapan informan dapat disimpulkan bahwa aplikasi lancar dan dapat digunakan dengan baik yang secara langsung dapat diketahui bahwa informan tersenut mampu untuk menggunakan aplikasi dan berkas kependudukan yang ingin diurus menjadi lebih cepat terselesaikan. Secara keseluruhan tanggapan dari masyarakat sudah cukup baik mengenai

aplikasi DSDUKCAPIL BERAU meskipun terkadang terdapat masalah dalam menggunakan aplikasi sehingga cukup menghambat dan terjadi dikarenakan jaringan yang tidak mendukung, kesulitan memahami dikarenakan kurangnya informasi cara penggunaan didalam aplikasi dikarenakan aplikasi dihadirkan dalam bentuk yang sederhana, namun hal ini tidak menjadi hambatan yang berarti karena informasi disampaikan lebih rinci juga melalui media sosial yang dapat dengan mudah ditemukan dan dipelajari masyarakat.

Tanggapan informan dari pihak masyarakat dan disimpulkan bahwa masyarakat sudah mampu menggunakan aplikasi tersebut dengan baik namun terkadang masih terdapat kendala dari aplikasinya namun hal tersebut mampu untuk diatasi. Secara keseluruhan penerapan pelayanan *online* ini memiliki hambatan secara teknis yang menjadi tugas bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus meningkatkan aplikasi tersebut agar tidak ada masyarakat yang merasa bingung saat ingin menggunakannya. Menyediakan fitur sederhana dalam sebuah aplikasi memang hal yang wajib dilakukan namun harus tetap mampu menyeimbangkan keadaan dimasyarakat agar pelayanan *online* dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan utama yaitu memberi kemudahan, meskipun pelayanan secara *online* ini belum bisa dikatakan berjalan dengan sempurna namun penerapannya yang sudah cukup efektif dimasyarakat.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Penerapan *Electronic Government* Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Era Covid-19 di Kabupaten Berau maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas penerapan *electronic government* dalam aspek pencapaian tujuan dapat disimpulkan bahwa sudah efektif dan berjalan dengan optimal karena tujuan yang ingin dicapai jika diketahui dari penjelasan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengamati situasi dimana semakin berkurangnya masyarakat yang datang untuk mengurus berkas kependudukan secara offline kekantor dengan melihat jumlah pengguna aplikasi yang juga semakin bertambah.
2. Efektivitas penerapan *electronic government* dalam aspek integrasi sudah cukup efektif serta berjalan dengan optimal dengan mengadakan proses sosialisasi dan pengenalan aplikasi kepada masyarakat yang perlu diketahui bahwa dalam proses pengenalan suatu objek yang dalam hal ini adalah aplikasi DISDUKCAPIL Berau maka dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti tatap muka, melalui media sosial, pamflet dan lain sebagainya. Namun tidak bisa terlaksana dengan menyeluruh dikarenakan keadaan pandemi Covid-19 yang sesuai dengan protokol kesehatan harus menghindari kerumunan maka ditingkatkan melalui berbagai hal lainya.
3. Efektivitas penerapan *electronic government* dalam aspek adaptasi telah cukup efektif karena memberikan pengaruh kepada masyarakat untuk menyesuaikan dirinya dengan pelayanan secara *online* dan diharapkan untuk mampu menggunakan aplikasi berbasis *online* tersebut, dimana dapat diketahui hal ini sudah dilakukan oleh pihak aparatur sebelum menyebarkan pelayanan berbasis *online* ini kepada masyarakat.
4. Adapun faktor penghambat dari efektivitas penerapan *electronic government* pembuatan

Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada era Covid-19 di Kabupaten Berau sebagai berikut:

a. Jaringan yang tidak stabil dan sering kali mengalami gangguan merupakan faktor yang menghambat berjalannya pelayanan secara *online*.
b. Adanya masyarakat yang masih kesulitan menggunakan aplikasi tersebut atau belum mengetahui mengenai adanya pelayanan secara *online* sehingga diberikan dua orang perwakilan untuk membantu masyarakat.
c. Masyarakat dengan keterbatasan seperti tidak mampu sehingga tidak memiliki *handphone* untuk menggunakan aplikasi, masyarakat dengan yang memiliki penyakit dan masyarakat yang berkas kependudukannya bermasalah.
d. Aplikasi yang masih sulit dipahami oleh masyarakat.

Rekomendasi

Berdasarkan uraian kesimpulan yang telah dipaparkan maka saran yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Dalam rangka mewujudkan tujuan penerapan *electronic government* yang berguna serta memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan tentunya pencapaian saat ini harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi kedepannya selama proses pelaksanaan pelayanan berbasis *online* ini.
2. Untuk memaksimalkan proses pelaksanaan pelayanan dalam rangka penerapan *electronic government* dalam era pandemi Covid-19 tentu harus mampu untuk lebih memperkenalkan secara luas terkait adanya pelayanan *online* dalam bentuk aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau.
3. Sebagai suatu model pelayanan yang baru bagi masyarakat tentunya ini masih menjadi hal yang asing untuk diterima dan dipergunakan oleh masyarakat, maka dari itu pentingnya meyakinkan masyarakat akan kemudahan yang dirasakan dengan menggunakan pelayanan berbasis *online* ini merupakan hal yang dapat membantu proses adaptasi dimasyarakat agar berjalan dengan cepat.
4. Dengan masih adanya hambatan yang terjadi dimasyarakat maka sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih cepat melaksanakan setiap solusi dari permasalahan yang dihadapi seperti meningkatkan fasilitas pelayanan yang dalam hal ini jaringan yang baik agar proses pelayanan tidak terhambat di masyarakat.

Daftar Pustaka

Bendini. 2021. Elemen Sukses Penerapan *Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada Era Covid-19 di Kota Makassar. *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Diah Rachma Aprianty. 2016. Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintah. 4(4): 1589-1602.

Dinda Mahdanisa, Nurlim. 2018. Analisis Penerapan E-Government dalam Pencapaian Sistem Informasi pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kertanegara. *Jurnal ''Gerbang etam''*. 12(1): 50-60.

Handayani, Sry. 2020. Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah melalui Penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Indrajit, Rhicardus Eko, 2002, *Electronic Government; StrategiPembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital,* Penerbit Andi, Yogyakarta.

Risma Niswaty, dkk. 2020. Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik.* 16(1): 71-82.

Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.