

## JURNAL

### TATAKELOLA PEMERINTAHAN BERBASIS *ELECTRONIC* *GOVERNMENT* DI KABUPATEN SEMARANG (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang)

Firman Bimasakti (14010113130140)  
Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP UNDIP

**Abstract.** *Electronic Government abbreviated e-Gov is the application of information and communication technology systems used and developed by the government in providing services to the community whenever and wherever people can get easy access to information and public services provided by the government. The essence of e-Gov implementation is to improve the quality of government services by utilizing information technology. The purpose of this study is to illustrate how the application of e-Gov in an effort to create Good Governance and to identify the support and obstruct factors e-Gov application in the Department of Population and Civil Registry of Semarang Regency.*

*The research method using qualitative method with triangulation data that is observation, interview and data written or archive. Informants in this study are Head of Population Registration Services, Head of Civil Registration Services, Head of PIAK and Data Utilization and Head of Information Administration Division of Population Department of Population and Civil Registry of Semarang Regency.*

*The results showed that the based governance of e-Gov in the Department of Population and Civil Registration of Semarang Regency is still classified in the Integration stage. Where the Department of Population and Civil Registration of Semarang Regency has been using a variety of digitalization services to support its tasks, but it can not be done optimally. There are 4 of 5 types of transformation points that can not be fulfilled, including services to the citizens to service by the citizens, traditional citizens to the online citizens, the digital divide to digital democracy and paper-based document to government online. There are three factors that obstruct the implementation of e-Gov in the Department of Population and Civil Registration of Semarang Regency, such as communication, resources and disposition. While the driving factor is the bureaucratic structure.*

**Keyword :** *e-Gov, Department of Population and Civil Registration of Semarang Regency.*

**Abstrak** *Electronic Government* disingkat *e-Gov* merupakan penerapan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dan dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kapan dan dimanapun masyarakat bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Inti dari penerapan *e-Gov* adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana penerapan *e-Gov* dalam upaya menciptakan *Good Governance* serta untuk mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat diterapkannya *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Metode penelitian yang dipakai menggunakan jenis metode kualitatif dengan pendekatan *triangulasi* data yaitu observasi, wawancara dan data tertulis atau arsip. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tatakelola pemerintahan berbasis *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang masih tergolong dalam tahap *Integration*. Dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah menggunakan berbagai digitalisasi pelayanan untuk menunjang tugas – tugasnya, namun hal tersebut belum bisa terlaksana secara optimal. Terdapat 4 dari 5 jenis *transformation points* yang belum bisa terpenuhi, diantaranya pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan oleh masyarakat, masyarakat tradisional menuju masyarakat online, kesenjangan digital menuju demokrasi digital dan manual berbasis dokumen menuju pemerintahan online. Terdapat 3 faktor yang menjadi penghambat penerapan *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, diantaranya komunikasi, sumberdaya dan disposisi. Sedangkan faktor pendorongnya adalah struktur birokrasi yang dimiliki.

**Kata Kunci : *e-Gov*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.**

## 1. PENDAHULUAN

Berkisar pada tahun 1990 – an, muncul konsep baru dalam sistem pelayanan publik yang sering disebut dengan *New Public Management* atau disingkat NPM. Konsep NPM muncul sebagai representasi pelayanan publik yang dinilai tidak efisien, tidak produktif, kualitas kinerja rendah dan miskin kreatifitas. Awal mula inisiatif penerapan NPM di Indonesia dapat dilihat melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang kemudian dimaksudkan untuk mencapai terciptanya *Good Governance* di Indonesia. Salah satu prasyarat utama terwujudnya *Good Governance* adalah kemajuan dalam bidang teknologi informasi. Melalui kemajuan teknologi informasi, penyampaian informasi terkait dengan pemerintahan negara dapat tersampaikan dengan mudah kepada masyarakat. Untuk itulah kemudian pemerintah Indonesia berupaya keras mencari jalan keluar serta strategi – strategi untuk mewujudkan *Good Governance* tersebut, yang kemudian muncul istilah *Electronic Government*.

*Electronic Government* atau kerap disebut dengan *e-Gov* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-Gov* merupakan upaya untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip *New Public Management* (NPM).

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) merupakan langkah awal pemerintah Indonesia menuju perbaikan ke arah *Good Governance* yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance*. Kemudian didukung dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Hal ini merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk menciptakan pelayanan birokrasi yang efektif dan efisien.

Salah satu dasar penerapan *e-Gov* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs website pada dinas – dinas atau lembaga pemerintah yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada publik. Situs website merupakan salah satu strategi dalam melaksanakan pengembangan *e-Gov* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Situs website merupakan tingkat pertama dari 4 tingkatan dalam proses pengembangan *e-Gov* di Indonesia.

Sekarang ini, kebutuhan akan informasi tidak bisa terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang dari tahun ke tahun terus meningkat, masyarakat seakan merasa haus akan informasi – informasi, sehingga pemerintah pun dituntut untuk bekerja keras dalam menanganinya. Seperti halnya di Kabupaten Semarang yang merupakan daerah berpenduduk padat yang masyarakatnya rata – rata berusia produktif. Tentunya pemerintah dituntut lebih proaktif dalam menyediakan pelayanan serta informasi kepada masyarakat. Dari total 955.481 penduduk, sekitar 653.785 atau 68,42% merupakan penduduk usia produktif yang tentunya turut aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang menerapkan *e-Gov* dalam melaksanakan kegiatan pemerintahannya di Kabupaten Semarang. Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Semarang sebagai Badan Publik yang menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik diharapkan dapat berjalan maksimal mengingat peran yang dilaksanakan merupakan peran vital bagi pelaksanaan administrasi kependudukan yang baik. Dari identifikasi tersebut, penelitian ini kemudian akan dikaji dari kajian tata kelola pemerintahan, khususnya tentang pelaksanaan manajemen pemerintahan berbasis *e-Gov*. Berikut rumusan masalah yang menjadi pedoman penelitian, diantaranya:

1. Bagaimanakah tatakelola *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?
2. Faktor apa sajakah yang menjadi pendorong dan penghambat penerapan *Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan *triangulasi*. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan, yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan data dan yang terakhir Kepala Seksi Pengelolaan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Data Primer tersebut juga didukung oleh data observasi yang dilakukan penulis untuk memperkuat atau melemahkan statement informan. Sedangkan data sekunder berasal dari data dokumen, laporan dan arsip yang relevan dengan tema penelitian.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Tatakelola Pemerintahan Berbasis *Electronic Government* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta satuan dinas lain yang ada di Kabupaten Semarang bahkan seluruh instansi pemerintah yang ada di Indonesia pada dasarnya memiliki kewajiban menerapkan *e-Gov* dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Selain karena mandat Undang – Undang dalam hal ini Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, tetapi juga karena tujuan yang dimaksud untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam Instruksi Presiden tersebut, menginstruksikan tiap – tiap instansi untuk mengambil langkah – langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing – masing guna terlaksananya pengembangan *e-Gov* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Gov* sebagaimana tercantum dalam Lampiran Instruksi Presiden. Oleh karenanya, melalui Instruksi Presiden tersebut diperlukan tatakelola *e-Gov* yang baik agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai harapan.

Terdapat 5 kriteria yang menjadi dasar bagaimana tatakelola berbasis *e-Gov* diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Lima kriteria tersebut meliputi *From Services to Citizens To Services by Citizens*, *From Citizens in Line To Citizens on Line*, *From Digital Divide To Digital Democracy*, *From Paper-Based To Government On Line* dan *From Physical Knowledge To Digital Knowledge*.

**1. Pelayanan Kepada Masyarakat Menuju Pelayanan Oleh Masyarakat  
(*From Services to Citizens To Services by Citizens*)**

Pada prinsip ini, pemerintah pada awalnya memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, namun pada akhir transformasi diharapkan masyarakat melalui sistem *e-Gov* yang ada dapat melayani dirinya sendiri (madani), pada kerangka ini fungsi pemerintah berubah dari pengatur menjadi fasilitator. Hal ini dimungkinkan karena adanya beberapa aplikasi yang dapat menggantikan fungsi manusia atau hal – hal yang memerlukan sumber daya fisik menjadi fungsi digital.

Berdasar pada hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh penulis terkait dengan prinsip *Service to Citizens* menjadi *Service by Citizens* sebelumnya, bisa disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang memang telah menerapkan berbagai bentuk digitalisasi baik dalam pelayanan maupun kinerjanya. Berbagai jenis aplikasi dan fitur – fitur pengembangan telah digunakan untuk menunjang dan meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik khususnya di bidang administrasi kependudukan, sebut saja SIAK, SIMP3AC, SMARD, SMS Gateway, *Email* dan lain sebagainya. Meskipun sudah menggunakan digitalisasi dalam kegiatan pemerintahannya, namun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih harus bergantung pada sumber daya fisik. Dalam artian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang masih berada dalam posisi pengatur belum bisa menjadi fasilitator. Dalam hal ini bisa disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang belum bisa menciptakan pelayanan madani yang dalam hal ini menjadi indikator keberhasilan prinsip *From services to citizens To Services by citizens*.

## 2. Masyarakat Tradisional Menuju Masyarakat Online (*From Citizens In Line To Citizens On Line*)

Pada prinsip transformasi ini, yang dimaksud dengan “*Citizens in Line*” menjadi “*Citizens on Line*”, adalah mencoba mengubah fenomena pelayanan birokrasi yang dulunya mengharuskan masyarakat untuk mengantri dan menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan, maka setelah *e-Gov* diimplementasikan yang bersangkutan tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara *on-line* melalui internet (dunia maya).

Dari hasil penelitian yang dilakukan, bisa diketahui bahwa prinsip “*Citizens on Line*” memang belum bisa diterapkan sampai saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Meskipun masyarakat tidak lagi harus membayar untuk memperoleh pelayanan, namun hal tersebut disebabkan oleh peraturan perundang – undangan yang berlaku, bukan karena sistem *e-Gov* yang diterapkan. Selain itu, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang juga belum bisa dilakukan secara *online*, regulasi pemerintah daerah mengharuskan pemohon untuk melapor tiap kali akan mengurus dokumen kependudukan. Hal tersebut juga sudah tertuang didalam Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan khususnya pasal 7 yang menyatakan bahwa “*Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*”.

Karena harus melapor, maka secara otomatis pemohon harus datang, melengkapi berkas dan memberikan keterangan, hal tersebut tidak bisa dilakukan secara *online*. Selain karena regulasi yang mengharuskan pemohon untuk datang, alasan lain prinsip “*Citizens on Line*” belum bisa diterapkan adalah karena keterbatasan sumberdaya manusia yang dimiliki. Hanya 2 orang saja yang mampu merawat, menangani dan menindaklanjuti aplikasi apabila terjadi kerusakan. Pegawai yang lain hanya mampu menggunakan dan menjalankan aplikasi sesuai prosedur panduan.

Penjelasan tersebut juga diperkuat dengan hasil pengamatan yang dilakukan penulis selama penelitian, dimana hampir setiap hari masyarakat yang akan mengurus berkas harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Memang pelayanan yang diinginkan rata – rata tergolong mudah karena kerap disosialisasikan dan dijelaskan oleh petugas, baik melalui banner, pamflet ataupun dialog langsung. Namun karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki dan banyaknya jumlah pemohon, mengakibatkan masyarakat tetap harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

### **3. Kesenjangan Digital Menuju Demokrasi Digital (*From Digital Divide To Digital Democracy*)**

Pada prinsip transformasi ini, diharapkan terjadi sebuah lingkungan “dari, oleh, dan untuk” masyarakat yang berinteraksi secara digital, dalam arti kata terdapat pemerataan didalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini ditunjang pula dengan adanya sebuah sistem informasi digital yang menunjang terciptanya demokratisasi dalam kehidupan berNegara. Indikator terwujudnya transformasi *From Digital Divide To Digital Democracy* terletak pada keberadaan forum diskusi berbasis digital yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dengan masyarakat sebagai *stakeholder*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, menyatakan bahwa tatakelola *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang belum bisa dikatakan optimal terkait dengan prinsip transformasi “dari, oleh, dan untuk” masyarakat yang berinteraksi secara digital atau disebut *From Digital Divide To Digital Democracy*. Hal tersebut selain disebabkan karena tidak adanya aplikasi interaktif khusus yang mampu terhubung dengan masyarakat, tetapi juga karena pemahaman petugas yang menganggap diskusi *online* kurang efektif dalam pelaksanaannya ketimbang diskusi yang dilakukan secara langsung melalui Musrenbang.

### **4. Manual Berbasis Dokumen / Kertas Menuju Pemerintahan Online (*From Paper-Based To Government On Line*)**



Dalam rangka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah, dilakukan dengan menggantikan proses – proses yang konvensional atau “*Paper-Based*” dengan mengimplementasikan secara utuh konsep “*Government Online*”. Dalam hal ini yang dimaksud menggantikan proses konvensional menjadi “*Government Online*” adalah penggunaan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada seluruh aktivitas yang masih menggunakan dokumen atau kertas semata, namun seluruh proses – proses konvensional yang masih menggunakan sumber daya fisik untuk menyelesaikannya, sementara di Negara lain proses konvensional tersebut telah digantikan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang tentunya telah terhubung ke internet.

Hasil penelitian menyatakan, bahwa keseluruhan informan dalam hal ini terkait dengan prinsip transformasi *From Paper-based To Government on line* memiliki jawaban yang sama meskipun dengan ungkapan yang berbeda – beda, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang belum bisa menerapkan konsep *government online* secara utuh. Masih ada beberapa kegiatan atau aktifitas yang prosesnya manual atau *paper-based*, misalnya saja pengarsipan berkas. Dalam aplikasinya, pengarsipan berkas masih menggunakan metode manual, dimana berkas yang terkumpul secara langsung didata dan disimpan didalam gudang penyimpanan. Demikian pula dengan surat menyurat, penggunaan media elektronik dalam surat menyurat sangat jarang digunakan meskipun fasilitas tersebut sudah ada. Kegiatan surat menyurat masih menggunakan cara konvensional dengan mengirim langsung kepada yang bersangkutan.

Melihat pada penjelasan tersebut memang perlu adanya kesadaran bagi kita semua untuk memahami pentingnya penggunaan teknologi sekarang ini, terobosan – terobosan baru untuk memaksimalkan penerapan konsep *government online* secara utuh tidak semata untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, namun lebih jauh lagi bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara.

## **5. Pengetahuan/Informasi Fisik Menuju Pengetahuan/Informasi Digital (From Physical Knowledge To Digital Knowledge)**

Maksud dari prinsip ini adalah menggunakan “*Digital Knowledge*” sebagai pengganti dari “*Physical Knowledge*” yang selama ini dipergunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan berNegara dan bermasyarakat. Yang dimaksud dengan *digital knowledge* disini adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi yang mengalir di dalam infrastruktur *e-Gov* dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan.

Alasan mengapa *digital knowledge* dikatakan lebih baik dari *physical knowledge* adalah karena proses penciptaan dan penyebaran pengetahuan secara digital jauh lebih mudah dan murah dibandingkan dengan proses penyebaran pengetahuan secara konvensional yang membutuhkan banyak sekali fasilitas dan aset fisik. Dengan adanya aplikasi semacam *mailing list*, *homepage*, *newgroups*, dan lain sebagainya, pengetahuan berharga dari seseorang atau lembaga secara instan dan murah dapat disebarkan dan dinikmati oleh siapa saja yang membutuhkannya melalui dunia maya. Dalam prinsip transformasi ini, terdapat dua indikator yang dipaparkan yaitu transparansi dan kemudahan akses informasi.

Hasilnya, dalam hal transparansi kepada publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah mampu menerapkan prinsip *Digital Knowledge*. Melalui website resmi yang dimiliki, informasi yang sifatnya umum dapat dengan mudah diakses masyarakat melalui internet. Hasil observasi yang dilakukan penulis juga sejalan dengan hal tersebut, website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yaitu <http://www.semarangkab.go.id/skpd/dukcapil/> secara garis besar sudah menampilkan informasi – informasi terkait dengan pelayanan publik yang diberikan. Berpedoman pada Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, penulis juga melihat bahwa memang kategori informasi yang dipublikasikan semuanya tergolong informasi yang wajib diumumkan, meliputi jenis pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan, struktur organisasi, produk hukum, tugas pokok dan fungsi dan kegiatan dinas.

Terkait informasi seperti data kependudukan memang tidak dipublikasikan karena tergolong informasi yang hanya sebatas wajib tersedia, pengaksesan memang dibatasi untuk mencegah adanya penyelewengan penggunaan data.

Dari penjelasan kelima prinsip transformasi yang telah dijelaskan sebelumnya, bisa diketahui bahwa empat dari lima prinsip transformasi yaitu *From services to citizens To Services by citizens*, *From Citizens in line To Citizens on line*, *From Digital Divide To Digital democracy* dan *From Paper-based To Government on line* masih belum dapat diterapkan secara optimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Hanya satu prinsip transformasi yang sudah dapat diterapkan secara optimal yaitu *From Physical knowledge To Digital knowledge*. Hal ini mengindikasikan bahwa tatakelola pemerintahan berbasis *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang masih tergolong dalam tahap *Integration*.

Dalam tahap *integration* dijelaskan bahwa telah terjadi komunikasi langsung dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi semacam intranet dan fasilitas multimedia (seperti melalui email, tele – conference, chatting, dan lain sebagainya). Pada lingkungan ini, setiap individu masih harus berhubungan langsung dengan wakil di pemerintahan secara *one – on – one*, namun tetap efektif dan efisien.

Penjelasan mengenai tahap *intergration* tersebut memang sesuai dengan kondisi tatakelola *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Memang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah berinisiasi kearah *transaction* untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, dibuktikan dengan penggunaan berbagai aplikasi digital untuk menunjang tugas – tugasnya, namun hal tersebut belum bisa terlaksana secara optimal. Misalnya pada prinsip *Services by citizens*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sampai saat ini belum bisa memberikan pelayanan madani kepada masyarakat meskipun sudah ditunjang dengan berbagai macam aplikasi dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya kaitanya dengan prinsip *citizen online*, sampai sekarang juga belum dapat terpenuhi karena memang prosedur pelayanan mengharuskan pemohon untuk datang dan mengantri, tidak bisa dilakukan secara utuh berbasis digital. Begitupula dengan prinsip *Digital democracy* dan prinsip *Government on line*, sampai sekarang diskusi dan pemerataan digital terkait dengan Administrasi Kependudukan belum dapat tercipta baik pada internal dinas maupun eksternal dinas, eksternal dalam hal ini adalah masyarakat.

### **3.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Penerapan *Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang**

Menurut George C. Edwards III, implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor – faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor – faktor tersebut terhadap implementasi kebijakan yang dimaksud. Terkait dengan masalah ini, untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat diterapkannya *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, penulis menggunakan 4 faktor implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George D. Edward III (dalam Widodo, 2010:96) sebagai tolak ukur atau indikator. Empat faktor tersebut meliputi komunikasi (*communication*), sumberdaya (*resources*), disposisi (*disposition*) dan struktur birokrasi (*Bureaucratic structure*).

#### **1. Faktor Pendorong**

Istilah faktor pendorong kerap diartikan sebagai segala hal atau kondisi yang dapat mendukung dan menumbuhkan suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan. Terkait dengan topik bahasan penulis yaitu tatakelola pemerintahan berbasis *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, adalah faktor struktur birokrasi (*Bureaucratic structure*) yang mendorong diterapkannya *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Faktor tersebut dianggap sebagai faktor pendorong karena telah dibuktikan oleh penulis melalui hasil wawancara dan observasi yang dilakukan.

Struktur birokrasi erat kaitanya dengan tugas – tugas rutin yang harus dicapai melalui spesialisasi, aturan dan ketentuan yang sangat formal, tugas – tugas yang dikelompokkan ke dalam berbagai departemen fungsional, wewenang terpusat, dan pengambilan keputusan mengikuti arahan komando. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal, yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri.

Berdasar pada penjelasan informan yang didukung dengan data – data yang diperoleh penulis, struktur birokrasi yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dapat dikatakan mendorong terlaksananya penerapan *e-Gov*. Selain karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang memiliki struktur birokrasi yang ramping, tetapi juga karena kepemilikan SOP yang jelas. Masing – masing seksi yang berada dibawah kepala bidang memiliki tupoksi dan rincian tugas tersendiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang juga memiliki bidang khusus yang menangani pengelolaan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu Bidang Pemanfaatan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

## **2. Faktor Penghambat**

Berbeda dengan pengertian faktor pendorong, istilah faktor penghambat merupakan kebalikan dari faktor pendorong. Faktor penghambat dapat diartikan sebagai segala hal atau kondisi yang dapat menghambat suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan. Melihat dari pengertian tersebut, faktor penghambat keberhasilan diterapkannya *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ada tiga, yaitu, komunikasi (*communication*), sumber daya (*resource*) dan disposisi (*Disposition*). Ketiga faktor tersebut dianggap sebagai penghambat keberhasilan diterapkannya *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang karena memang hasil dari penelitian dan observasi yang dilakukan penulis membuktikan hal tersebut.

Dari faktor komunikasi, terdapat 3 dimensi yang menjadi tola ukur keberhasilan, diantaranya dimensi transmisi (*transmission*), dimensi kejelasan (*clarity*) dan dimensi konsistensi (*consistency*).

Berdasar pada penjelasan 3 dimensi komunikasi tersebut, bisa diketahui bahwa hanya ada 1 dimensi yang telah memenuhi kriteria yaitu dimensi transmisi, itupun tidak optimal karena indikator dimensi tersebut tidak dapat mengena kepada masyarakat. Dua diantaranya yaitu dimensi kejelasan dan dimensi konsistensi jelas tidak dapat dikatakan berhasil, karena memang tidak ada komunikasi yang dilakukan oleh *implementor* serta tidak ada peraturan tingkat daerah yang mengatur kebijakan *e-Gov* di Kabupaten Semarang. Dari sini bisa diketahui bahwa faktor komunikasi memang menjadi penghambat diterapkannya *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Selanjutnya dari faktor sumberdaya, faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, tanpa adanya sumberdaya sebuah kebijakan yang ditetapkan pemerintah tidak akan bisa berjalan efektif dan efisien. Jenis sumberdaya sendiri meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan. Sumberdaya manusia meliputi kuantitas dan kualitas pegawai, sumberdaya anggaran lebih kepada alokasi keuangan, sumberdaya peralatan berbicara tentang sarana prasarana dan sumberdaya kewenangan meliputi otoritas dalam menyelesaikan permasalahan.

Dari keempat sumberdaya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, bisa disimpulkan bahwa memang sumberdaya yang dimiliki cenderung menghambat keberhasilan penerapan *e-Gov*. Sumberdaya pegawai yang dimiliki belum bisa berdaya guna maksimal karena mayoritas pegawai hanya bisa menjalankan aplikasi saja, selanjutnya dari segi anggaran juga tidak memenuhi kriteria keberhasilan karena memang tidak ada program anggaran yang menghususkan pengembangan *e-Gov*. Demikian pula dengan kondisi sarana dan prasarana, meski sudah memiliki server yang terhubung langsung ke *database* pusat, tetapi tidak didukung dengan jaringan internet yang cepat dan stabil. Terakhir pada sumber daya kewenangan, ada ketidakjelasan kewenangan yang terjadi karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang selaku penanggung jawab kebijakan *e-Gov* tidak melakukan koordinasi kepada dinas – dinas lain, sehingga keputusan – keputusan yang diambil bersifat sepihak.

Terakhir adalah faktor disposisi, pengertian disposisi adalah kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh – sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana kebijakan (*implementors*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Dari keterangan infroman, memperkuat penilaian penulis bahwa faktor disposisi (*disposition*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang masih menghambat penerapan *e-Gov* sampai saat ini. Memang para pegawai memiliki keinginan dan kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi tidak ditunjang dengan pemahaman dan pengetahuan yang mumpuni. Mereka belum bisa melihat apa yang harus dilakukan selanjutnya untuk dapat mencapai sebuah target terkait dengan implementasi *e-Gov*. Selain itu, keterbatasan sumberdaya juga dianggap menjadi penghalang penerapan kebijakan tersebut.

#### **4. KESIMPULAN**

Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pemerintahan atau disebut *e-Gov* pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Dari hasil pembahasan yang telah dituliskan oleh penulis, dapat diambil kesimpulan yang dalam hal ini menjawab pertanyaan dari rumusan masalah, berikut poin – poin yang diperoleh penulis:

1. Tatakelola pemerintahan berbasis *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang masih tergolong dalam tahap *Integration*. Dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah menggunakan berbagai aplikasi digital untuk menunjang tugas – tugasnya, namun hal tersebut belum bisa terlaksana secara optimal. Pada prinsip *Services By Citizens*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sampai saat ini mengacu pada pelayanan

PRIMA dan belum bisa memberikan pelayanan madani kepada masyarakat yang merupakan salah satu indikator penting dalam memaksimalkan *e-Gov*. Selanjutnya kaitanya dengan prinsip *Citizen Online*, sampai sekarang juga belum dapat terpenuhi karena memang prosedur pelayanan mengharuskan pemohon untuk datang dan mengantri, belum bisa dilakukan secara *online*. Begitupula dengan prinsip *Digital Democracy*, sampai sekarang diskusi digital terkait dengan Administrasi Kependudukan belum dapat tercipta baik pada internal dinas maupun eksternal dinas. Prinsip *Government Online* juga belum bisa diterapkan secara menyeluruh mengingat masih adanya prosedur – prosedur kerja yang masih dilakukan berbasis manual dan berorientasi pada dokumen/kertas, padahal prosedur tersebut sudah dapat dilaksanakan secara digital. Terakhir pada transformasi *Digital Knowledge* secara garis besar sudah dapat terlaksana dengan baik, pembatasan yang disesuaikan dengan Undang – Undang memang dianggap perlu demi terciptanya keamanan dan ketertiban Negara.

2. Faktor penghambat penerapan *e-Gov* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang terletak pada komunikasi, sumberdaya dan disposisi. Komunikasi dianggap menjadi penghambat penerapan *e-Gov* karena 3 dimensi yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi tidak dapat terlaksana dengan baik. Dari faktor sumberdaya disebabkan karena kurangnya kualitas sumberdaya manusia, keterbatasan anggaran, sarana prasarana kurang memadai dan ketidakjelasan kewenangan terkait dengan kebijakan *e-Gov*. Sedangkan pada faktor disposisi disebabkan karena pemahaman dan pengetahuan pegawai yang kurang terkait dengan kebijakan *e-Gov* meskipun sudah ada kemauan dan keinginan untuk melaksanakannya. Terakhir pada faktor struktur birokrasi, dianggap sebagai faktor pendorong penerapan *e-Gov* karena memang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang memiliki bidang khusus untuk menangani masalah teknologi, selain itu struktur birokrasi yang dimiliki cenderung ramping, jelas dan tidak berbelit – belit.



## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Haris, Syamsuddin. 2007. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta. LIPI Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Aptikom.
- Krina, Loina Lalolo. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS).
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja.
- Rahardjo, Mudjia. 2010. *Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif*. mudjiarahardjo.uin-malang.ac.id. Diakses Pada Tanggal 13 Maret 2017 Pukul 09.55 WIB.
- Richardus Eko Indarjit, Dudy Rudianto dan Akbar Zainuddin. 2007. *Electronic Government : Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Aptikom.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bagian Kedua. Bandung. CV. Mandar Maju.
- Sudjana, Nana. 2009. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung. Sinar Baru Algesindo.
- Tim Penyusun. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang. Bayumedia.
- Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.  
Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika  
(Telekomunikasi, Media dan Informatika).  
Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan  
dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*.  
Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 7 Tahun 2009 tentang  
Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.