



## Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat

Anryana S<sup>1</sup>, Ahmad Yamin<sup>2</sup>, Muhammad Nur Fietroh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: [anry.h2a@gmail.com](mailto:anry.h2a@gmail.com), [ahmad.yamin@uts.ac.id](mailto:ahmad.yamin@uts.ac.id), [m.nur.fietroh@uts.ac.id](mailto:m.nur.fietroh@uts.ac.id)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2023-11-05 Revised: 2023-12-22 Published: 2024-01-02  <b>Keywords:</b> <i>E-Government, Application; DPI; Population and Civil Registration Service.</i>	<p>This research discusses the Implementation of E-Government through the Digital Population Identity (DPI) Application at the West Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service. The government is required to be able to utilize advances in information and communication technology through the development of e-government-based public services. The implementation of e-government is an effort to provide information and public services to be more effective and efficient so as to change the paradigm of slow bureaucracy, complicated, expensive procedures and service uncertainty. The aim of this research is to describe population services through e-government at the West Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service. The method used in this research is descriptive qualitative, with data analysis techniques consisting of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The data used in this research are primary data and secondary data, with data collection carried out through interviews, observation and documentation. The results of this research are to show three elements in providing population services through e-government at the Population and Civil Registration Service of West Sumbawa Regency using Indrajit's theory, namely: Support Elements, Capacity Elements, and Value Elements which in general are running well in implementation. So it can be concluded that the Implementation of E-Government through the Digital Population Identity Application at the Population and Civil Registration Service of West Sumbawa Regency has had a positive impact on population services in the way it serves and interacts with the community so that it really helps the community in accessing population documents.</p>
Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2023-11-05 Direvisi: 2023-12-22 Dipublikasi: 2024-01-02  <b>Kata kunci:</b> <i>E-Government; Aplikasi; IKD; Dukcapil.</i>	<p>Penelitian ini membahas tentang Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis <i>e-government</i>. Penerapan <i>e-government</i> merupakan upaya untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien sehingga dapat merubah paradigma birokrasi yang lamban, prosedur rumit, mahal dan ketidakpastian pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan kependudukan melalui <i>e-government</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan tiga elemen dalam melakukan pelayanan kependudukan melalui <i>e-government</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat dengan menggunakan teori Indrajit, yaitu: Elemen <i>Support</i>, Elemen <i>Capacity</i>, dan Elemen <i>Value</i> yang secara garis besar dalam penerapannya berjalan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat telah memberikan dampak positif bagi pelayanan kependudukan dalam cara melayani dan berinteraksi dengan masyarakat sehingga sangat membantu masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan.</p>

### I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah,

mendorong setiap daerah untuk bekerja keras meningkatkan citra, kualitas penyelenggaraan pemerintahan, dan tentunya kualitas pelayanan

publik. Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik diyakini dapat meningkatkan kinerja instansi pemerintah dalam menata sistem administrasi, pelayanan dan proses kerja aparatur pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat.

Seiring dengan kemajuan teknologi, berbagai aspek kehidupan manusia mengalami perubahan. Salah satu perubahan yang terjadi adalah peralihan dari sistem manual atau tradisional menjadi sistem digital, terutama dalam sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dampak dari perkembangan teknologi ini adalah munculnya bentuk atau model pelayanan publik melalui aplikasi *online*. Disamping itu, perkembangan teknologi *mobile* juga telah menghadirkan dokumen kependudukan digital ke dalam genggam tangan masyarakat. Aplikasi *mobile* memungkinkan akses yang mudah dan cepat ke informasi identitas, memfasilitasi berbagai transaksi dan layanan sehari-hari. Paradigma pelayanan pemerintah yang bercirikan birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, mahal dan ketidakpastian berusaha diatasi dengan penerapan *e-government*. Dalam paradigma *e-government*, pemberian pelayanan kepada publik tidak lagi diselesaikan melalui dokumen dan interaksi personal, melainkan melalui sarana elektronik sehingga tidak ada lagi interaksi personal dalam pemberian layanan. Orientasi efisiensi biaya produksi dalam penyediaan layanan telah bergeser ke arah mengutamakan fleksibilitas, pengawasan, dan kepuasan para pengguna.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terkait pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan akta kelahiran kepada masyarakat. Dalam proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan, masyarakat berharap proses pembuatan dokumen dapat dilakukan dengan cepat dan efisien tanpa memakan waktu yang lama. Namun, terkadang proses pembuatan dokumen kependudukan bisa menjadi lambat atau terhambat karena beberapa faktor seperti jaringan dan masalah blangko. Masalah blangko terjadi ketika stok blangko KTP di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat habis atau sedang menunggu pengiriman dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Kondisi tersebut menjadi motivasi pemerintah untuk bergerak secara profesional untuk menerapkan *e-government* dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Salah satu bentuk implementasi *e-government* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat adalah menerapkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Dasar dari penerapan Identitas Kependudukan Digital diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-El, serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Aplikasi identitas kependudukan digital ini dapat mempermudah masyarakat untuk memverifikasi diri tanpa harus membawa KTP fisik, mempermudah pengaksesan pelayanan publik, serta mempermudah masyarakat untuk mengakses data pribadi dan data anggota keluarga.

Walaupun aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi terkait dokumen kependudukannya, aplikasi ini masih mendapat tanggapan negatif dari masyarakat. Banyak dari masyarakat merasa masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital dikarenakan kekhawatiran masyarakat tentang keamanan data pribadinya. Permasalahan yang dialami ini dapat berpotensi menyebabkan tidak tercapainya target maupun tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi. Oleh sebab itu dibutuhkan faktor-faktor yang mendukung suksesnya program tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang bertujuan untuk menjawab permasalahan yang terjadi yang berfokus pada **"Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat"**.

## II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, desain penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2015), penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh

subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang informasinya diambil langsung melalui *informan kunci dan informan tambahan* secara *purposive sampling* yang berhubungan dengan topik penelitian dengan cara wawancara mendalam dan ditunjang dengan observasi lapangan serta data sekunder yang diambil melalui buku serta dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah berdasarkan Miles dan Huberman (2013), yaitu:

#### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Langkah pengumpulan data ini sesuai dengan teknik pengumpulan yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan selama data yang diperlukan belum memadai dan akan dihentikan apabila data yang diperlukan telah memadai dalam pengambilan kesimpulan penelitian penerapan *e-government* melalui aplikasi identitas kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat.

#### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Jumlah data yang tersedia dari lapangan sangat banyak dan harus dikumpulkan dengan cermat dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memfokuskan hal-hal yang penting dan mencari tema dan intinya. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan dan mencari lebih banyak data jika diperlukan. Dalam penelitian ini setelah melakukan pengumpulan data, data-data yang terkait dengan penerapan *e-government* melalui aplikasi identitas kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat direduksi untuk digolongkan ke dalam tiap permasalahan sehingga data dapat ditarik kesimpulannya.

#### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penyajian data penerapan *e-government* melalui aplikasi identitas kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat,

maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami dan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan mencapai analisis kualitatif yang valid dan handal.

#### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Tahap selanjutnya pada penerapan *e-government* melalui aplikasi identitas kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat yaitu penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan oleh peneliti akan didukung oleh data-data yang diperoleh peneliti di lapangan. Jawaban dari hasil penelitian akan memberikan penjelasan dan kesimpulan atas permasalahan penelitian yang diteliti dalam penelitian ini.

Teknik Pengabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti ketika mengumpulkan dan menganalisis data, dengan landasan agar fenomena yang diteliti dapat dipahami untuk mencapai tingkat pemahaman yang tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang yang berbeda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Menurut Norman K. Denzin (2010), triangulasi meliputi beberapa hal yaitu:

##### 1. Triangulasi metode

Yaitu dilakukan dengan membandingkan informasi atau data dengan berbagai cara. Seperti yang biasa dilakukan dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan metode seperti wawancara, observasi, dan survei untuk mendapatkan informasi yang akurat dan gambaran yang lengkap tentang informasi tertentu.

##### 2. Triangulasi sumber data

Adalah Menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber pengumpulan data, misalnya selain wawancara dan observasi, peneliti dapat menggunakan observasi terkait, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, atau tulisan pribadi, serta gambar atau foto. Tentunya setiap metode menghasilkan bukti atau data yang berbeda-beda, yang pada akhirnya akan memberikan sudut pandang berbeda terhadap fenomena yang diteliti. Perspektif yang berbeda ini akan menciptakan kumpulan pengetahuan yang memungkinkan diperolehnya kebenaran yang dapat diandalkan.

### 3. Triangulasi teori

Adalah hasil akhir dari penelitian kualitatif berupa sebuah informasi. Informasi ini kemudian dibandingkan dengan perspektif teoritis yang relevan untuk menghindari bias masing-masing peneliti dalam hasil atau kesimpulan yang diambil. Selain itu, triangulasi teori dapat menambah wawasan sepanjang peneliti dapat menggali secara mendalam pengetahuan teoritis dari hasil analisis dan apa yang diperoleh.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk memastikan bahwa dalam menerapkan pelayanan kependudukan melalui *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat telah berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu dengan memperhatikan elemen penerapan *e-government*. Adapun 3 elemen dalam penerapan *e-government* diantaranya:

### 1. Elemen *Support*

*Support* atau dukungan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat mengenai penerapan *e-government* sudah terbilang baik, dengan adanya dukungan yang diberikan seperti adanya kemauan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan kependudukan melalui *e-government*, adanya Sumber Daya Manusia maupun Sumber Daya Finansial berupa anggaran yang dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang ada dan menjadikan program ini berjalan dengan baik.

### 2. Elemen *Capacity* (Kapasitas)

*Capacity* atau Kapasitas, Ketersediaan sumber daya untuk menerapkan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat baik dari sumber daya manusia maupun sumber daya finansial sudah baik. Terkait dengan sumber daya manusia yaitu staf atau operator pelayanan telah dibekali dengan kemampuan atau skill dari latihan-latihan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sehingga dalam memberikan pelayanan tidak lagi mendapatkan masalah. Mengenai sumber daya finansial atau anggaran yang disediakan tidak perlu lagi dikhawatirkan karena sumbernya sudah jelas

yaitu dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

### 3. Elemen *Value* (Manfaat)

Penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumbawa Barat telah membawa perubahan positif yang signifikan dalam layanan kependudukan dan interaksi dengan masyarakat, seperti adanya layanan pemerintah yang lebih efektif dan efisien, mengurangi biaya masyarakat dan menghilangkan keharusan bagi masyarakat untuk datang ke Dinas Dukcapil. Dengan demikian, penerapan *e-government* telah membuktikan dirinya sebagai langkah yang sangat berguna bagi masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat, menjadikan pelayanan pemerintah lebih efisien, mudah diakses, dan ekonomis.

Penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumbawa Barat membawa banyak manfaat, terutama dalam mendukung efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik. Manfaat-manfaat yang cemerlang ini meliputi:

a) Pertama, dengan adanya penerapan *e-government*, terjadi pengurangan beban biaya secara substansial. Perbandingan dengan layanan konvensional menunjukkan bahwa penyediaan layanan online mampu signifikan mengurangi total biaya administrasi, hubungan, serta interaksi antara entitas pemerintah dan pemangku kepentingan.

b) Kedua, tidak hanya itu, *e-government* juga berkontribusi dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Teknologi yang diadopsi mendorong pemerintah untuk menciptakan lingkungan bisnis yang memicu perkembangan positif. Dengan menyederhanakan proses administratif dan mengurangi hambatan birokrasi, pemerintah menciptakan kondisi yang menguntungkan. Proses seperti *e-procurement* atau *e-auction* pun membawa dampak ekonomi langsung, terutama melalui peningkatan persaingan yang lebih luas dan partisipasi peserta yang lebih beragam.

c) Ketiga, *e-government* juga memiliki peran vital dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep *good governance* diterapkan melalui peningkatan transparansi, kontrol, serta akuntabilitas. Proses pengambilan keputusan yang lebih terbuka disediakan melalui informasi yang mudah

diakses dan pelacakan *online* untuk masyarakat.

- d) Keempat, layanan publik pun semakin berkualitas dan mudah diakses oleh masyarakat berkat *e-government*. Individu tak perlu lagi repot mendatangi kantor pemerintah secara fisik untuk memperoleh informasi atau layanan yang dibutuhkan. Materi informasi tersedia secara online selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, tidak terikat dengan jam kerja kantor pemerintah.
- e) Kelima, penerapan *e-government* juga memiliki dampak penting dalam upaya memberdayakan masyarakat. Melalui akses mudah terhadap informasi, masyarakat serta pihak-pihak lain yang berkolaborasi dengan pemerintah dapat aktif terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan formulasi kebijakan publik. Hal ini mewujudkan distribusi keputusan dan kebijakan yang lebih merata dan demokratis.
- f) Terakhir, salah satu keunggulan utama dari *e-government* adalah fasilitas *E-Society*. Inisiatif ini tidak hanya berdampak pada sektor pemerintahan, tetapi juga mendorong peningkatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) di berbagai sektor lain. Kemampuan teknologi dan manajemen yang diperlukan untuk administrasi *e-government* mendorong pengembangan lembaga pendidikan, seperti sekolah dan universitas. Hal ini bertujuan untuk mempersiapkan individu dengan keterampilan dan kapab

diharapkan dapat meningkatkan penerapan elemen *support* seperti dialokasikannya sejumlah sumber daya manusia di dalam membantu memaksimalkan dan mempercepat penerapan *e-government* sehingga konsep *e-government* ini dapat membantu pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Sumbawa Barat.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. (2022). Yuk, Kenali Identitas Kependudukan Digital. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1327/yuk-kenali-identitas-kependudukan-digital>.
- Diskominfo. (2017). Pengertian, keuntungan & kerugian E-government. <https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Miles, Matthew B., & Huberman, Maichael A. (2013). *Qualitative Data Analysis*. United States of America. Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Permendagri. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blanko Ktp-El, Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Setijaniningrum, Erna, 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globatindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Usman, Nurdin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kependudukan melalui *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat telah memberikan dampak positif bagi pelayanan kependudukan. Dukungan, kapasitas, dan manfaat yang dihasilkan dari penerapan *e-government* telah membawa perubahan positif dalam cara melayani dan berinteraksi dengan masyarakat.

##### B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan Peneliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut : dalam pelayanan kependudukan melalui *e-government*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat

Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, Vol.1, No.1, 1-16.  
<https://doi.org/10.18196/jphk.1101>