

PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN ARU

Dedy Andrio M Karatem¹, Cecilia Engko², Linda Grace Loupatty³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pattimura Ambon
Email : Michaelkaratem94@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to test whether the implementation of e-government has an effect on improving the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Aru Islands Regency. The research method is a quantitative method, using primary data types. The population in this study were residents of Aru Islands Regency. The sample of this study was 80 respondents, using convenience sampling techniques. The results of the study found that the implementation of e-government did not have a significant impact on the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Aru Islands Regency. This is due to digital inequality, inadequate infrastructure, lack of understanding of a good public service system, resistance to the implementation of e-government in the regions, lack of public awareness of the role of e-government caused by cultural factors, conflicts between central and regional leadership regarding the implementation of e-government, the absence of standardization of regulations resulting in changes in regulations that can occur at any time.

Keywords : *e-government, quality of public services, Aru Islands Regency.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah penerapan *e-government* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru. Metode Penelitian adalah metode kuantitatif, dengan menggunakan jenis data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kabupaten Kepulauan Aru. Sampel penelitian ini sebanyak 80 responden, dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan *e-government* tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru. Ini disebabkan adanya ketimpangan digital, infrastruktur yang tidak memadai, kurangnya pemahaman atas sistem pelayanan publik yang baik, adanya resistensi terhadap implementasi *e-government* di daerah, kurangnya kesadaran masyarakat akan peran e-government yang diakibatkan faktor budaya, konflik kepemimpinan pusat dan daerah terhadap penerapan *e-government*, belum adanya

pembakuan aturan yang mengakibatkan adanya perubahan-perubahan aturan yang dapat terjadi sewaktu-waktu.

Kata Kunci : e-government, kualitas pelayanan publik, Kabupaten kepulauan Aru.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam menciptakan tata kelola birokrasi pemerintahan yang baik di Indonesia. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan kelayakan untuk merancang dan menentukan sendiri tipe pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini pemerintah daerah mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) kepada masyarakat, diuntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas atas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal dan mampu merespon semua kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan yang terbaik, prosedur yang tidak berbelit-belit dengan biaya pelayanan yang murah.

Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam membangun *Electronic Government For Good Governance* yang terintegrasi tingkat pemerintahan daerah hingga ke pemerintahan pusat. E-government merupakan upaya pemerintah untuk mengintegrasikan bentuk layanan optimal pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi, sehingga kualitas pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien.

Kebijakan pemerintah tersebut antara lain dituangkan dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang merupakan wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat yang berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. *e-government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah (Abidin, 2002 : 134).

Untuk melaksanakan maksud pengembangan *e-government* tersebut di atas, maka arahnya ditujukan untuk : (Ahmad Yani Kosali, 2021)

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya terjangkau oleh masyarakat.

2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan bebas.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga- lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

Dalam paradigma modern, implementasi *e-government* diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik, yang tidak lagi diselesaikan melalui dokumen dan interaksi personal, melainkan melalui sarana elektronik (Komputerisasi). Dan biaya layanan publik dapat ditekan lebih rendah, sehingga pelayanan lebih fleksibel dan murah. Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel.

Dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 tahun 2007 tentang Petunjuk teknis penataan organisasi perangkat daerah, maka pemerintah daerah di masing-masing wilayah membentuk berbagai macam organisasi perangkat daerah untuk melaksanakan otonomi daerah itu sendiri, sebagai tindak lanjut dari kebijakan tersebut pemerintah Kabupaten Kepulauan Aru mengeluarkan Peraturan Daerah nomor 36 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kepulauan Aru adalah merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kepulauan Aru yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat dalam urusan Kependudukan dan Catatan Sipil. Kualitas pelayanan Kantor Dinas Dukcapil sangat dibutuhkan untuk dapat melayani masyarakat.

Integrasi teknologi informasi dalam paradigma *e-government* dapat memberikan kemudahan-kemudahan serta memungkinkan masyarakat Kepulauan Aru untuk memperoleh informasi ataupun berkomunikasi secara interaktif dengan aparatur Kantor Dinas Dukcapil. Dalam hal ini, kualitas dan produktivitas menjadi sangat penting bagi masyarakat. Kemudahan aksesibilitas informasi yang tanpa batasan ruang dan waktu tersebut dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas serta mengatasi permasalahan pembangunan secara inovatif. Karena segala aktivitas birokrasi harus dapat diketahui publik secara luas termasuk informasi yang tidak boleh dikuasai dan disembunyikan oleh badan publik.

Badan publik seperti Dinas Dukcapil Kepulauan Aru harus mampu memberikan akses dan menyediakan informasi bagi masyarakat baik diminta ataupun tidak. Infrastruktur jaringan informasi yang memadai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ke masyarakat mutlak diperlukan. Karena semakin dituntutnya pemerintah untuk melaksanakan tatanan pemerintah dengan baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik, hal tersebut menjadi pendorong pelaksanaan penerapan *electronic government* sebagai sistem yang memanfaatkan teknologi informasi pada instansi pemerintah.

Namun berdasarkan observasi awal, peneliti melihat bahwa ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam penyediaan layanan publik yang berkualitas di Kantor Dinas Dukcapil Kepulauan Aru yaitu menyangkut penyediaan sarana dan prasarana teknologi informasi yang tidak memadai; Kantor tidak memiliki ruangan-ruangan yang memadai untuk melayani masyarakat sehingga mengganggu kelancaran tugas pegawai dalam bekerja, gangguan jaringan listrik dan internet yang sering terjadi, sering terjadi keterlambatan dalam pengadaan tinta khusus yang harus dipakai untuk mencetak dokumen KTP dan Kartu Keluarga.

Permasalahan lainnya yang terjadi di kantor Dinas Dukcapil Kepulauan Aru yaitu menyangkut server yang digunakan seluruhnya terpusat di Jakarta, sehingga jika terjadi gangguan pada jaringan data di pusat, maka semua server tidak berfungsi sehingga sangat mengganggu layanan kepada masyarakat. Dan hal ini dapat terjadi berhari-hari. Kondisi ini juga diperparah oleh kurangnya sumber pembiayaan operasional dan kurangnya ketersediaan sumberdaya manusia yang handal dalam pengoperasian teknologi informasi. Proses integrasi e-Government di Kantor Dinas Dukcapil Kepulauan Aru belum seutuhnya berjalan dengan baik.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Ahmad Yani Kosali (2021) yang berjudul “Pengaruh Implementasi Electronic Government (E- Government) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang” Pengaruh implementasi Electronic Government terhadap kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni, bahwa Subyek Penelitian Kosali (2021) adalah pada Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. Sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Kepulauan Aru, Maluku. Dengan untuk menguji apakah penerapan *e-government* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Peneliti memilih penelitian kuantitatif karena data yang digunakan berupa angka-angka yang akan dianalisis menggunakan alat statistik. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data penelitiannya menggunakan instrumen penelitian, menggunakan analisis data statistik serta untuk menguji hipotesis yang ditentukan. Obyek penelitian ini adalah Penerapan *e-government* dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Sedangkan Subjek penelitian adalah di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru.

Menurut Arikunto (2005:103), bahwa populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Sedangkan, menurut pendapat Sugiyono (2014:80) menjelaskan bahwa populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Penduduk Kabupaten Kepulauan Aru yang memiliki kepentingan dalam pengurusan identitas kependudukan dan pencatatan sipil.

Sampel merupakan bagian dari populasi dengan kuantitas dan ciri tertentu (Sugiyono, 2019). Sampel dalam penelitian ini adalah Penduduk Kabupaten Kepulauan Aru yang memiliki kepentingan dalam pengurusan identitas kependudukan dan pencatatan sipil. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Sampel diambil/terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat (Sugiyono, 2019). Pengambilan sampel menggunakan teknik ini disebabkan jumlah populasi dari penelitian ini sangat besar yaitu semua penduduk Kabupaten Kepulauan Aru yang memiliki kepentingan dalam pengurusan identitas kependudukan dan pencatatan sipil. Sehingga penarikan sampel dengan teknik Convenience sampling diharapkan mampu membantu peneliti dalam pengumpulan data penelitian. Sampel akan ditentukan berdasarkan data yang dibutuhkan yaitu pada variabel X yaitu penerapan e-Government dibutuhkan informasi dari pihak pengguna sistem e-government itu sendiri yaitu pegawai pada Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Kepulauan Aru sebanyak 40 responden yang terdiri dari unsur pimpinan dan operator sistem. Dan untuk pengujian data variabel Y yang terdiri dari masyarakat dibutuhkan 40 responden. Sehingga total sampel yang akan diteliti pada penelitian ini adalah berjumlah 80 responden.

Sumber data dalam penelitian ini adalah Data Primer. Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh Pegawai Kantor Dinas Dukcapil Kepulauan Aru dan Masyarakat yang sedang atau pernah melakukan pengurusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Dinas Dukcapil Kepulauan Aru.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survei dalam bentuk kuesioner. Survei merupakan metode pengumpulan data primer dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden individu (Jogiyanto, 2010). Peneliti melakukan penyebaran kuesioner pegawai yang bekerja pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru dan masyarakat pengguna jasa dalam pengurusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Kepulauan Aru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menggambarkan atau meringkas data yang telah dikumpulkan. Dalam analisis ini, data akan dijelaskan secara singkat melalui ukuran-ukuran statistik seperti frekuensi, minimum, maximum, mean dan standar deviasi. Hasil analisis uji statistic deskriptif dapat diketahui melalui tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-GOVERNMENT(X)	40	26	35	29.63	1.904
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK(Y)	40	32	44	36.67	2.433
Valid N (listwise)	40				
Valid N (listwise)	40				

Sumber: Olahan Software SPSS26, 2024

Berdasarkan tabel 1. diatas menunjukkan bahwa hasil analisis deskriptif pada variabel e-government memiliki nilai minimum sebesar 26, nilai maximum sebesar 35, nilai mean sebesar 29,63 dan nilai standar deviasi sebesar 1,904. Pada analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai minimum sebesar 32, nilai maximum sebesar 44, nilai mean sebesar 36,67 dan nilai standar deviasi sebesar 2,433.

Uji Hipotesis

Analisis regresi linier sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk memperkirakan hubungan antara dua variabel kuantitatif. Regresi ini menggambarkan hubungan antara variabel dengan menyesuaikan sebuah garis dengan data yang diamati. Rumus untuk regresi linier sederhana adalah $Y = a + bX$, di mana X adalah variabel independen, Y adalah variabel dependen, a adalah intersep y, dan b adalah koefisien regresi. Hasil analisis regresi linear sederhana dapat diketahui melalui tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	32.877		5.371	.000
	E-GOVERNMENT	.128	.100	.622	.538

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Sumber: Olahan Software SPSS26, 2024

Berdasarkan tabel 2. dari hasil uji analisis regresi sederhana diatas diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 32,877 + 0,128X$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa konstanta sebesar 32,877 dan nilai konsisten variabel e-government adalah sebesar 0,128.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari variabel X (e-government) dalam menjelaskan variabel Y (kualitas pelayanan publik). Untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat ditentukan dengan melihat perbandingan antara t-hitung dan t-tabel atau signifikansinya dibawah 0,05 maka hipotesis penelitian diterima. Hasil analisis regresi linear sederhana dapat diketahui melalui tabel 4.8.

Dari hasil uji analisis regresi sederhana, nilai koefisien e-government sebagai variabel dependen sebesar 0,128 dengan nilai t-hitung sebesar 1,272 dan nilai signifikansi sebesar 0,538. Ketepatan untuk melihat adanya pengaruh e-government terhadap kualitas pelayanan publik maka harus membandingkan antara t-hitung dan t-tabel serta melihat tingkat signifikansinya. Nilai t-hitung sebesar 0,622 lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 0,312 dengan nilai signifikansi 0,538 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa e-government tidak berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan publik maka Hipotesis pada penelitian ini ditolak.

Koefisien determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.324	1	2.324	.387	.538 ^b
	Residual	228.451	38	6.012		
	Total	230.775	39			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), E-GOVERNMENT

Sumber: Olahan Software SPSS26, 2024

Uji koefisien determinasi merupakan pengujian untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas atau independen menjelaskan variabel terikat atau variabel dependen.

Berdasarkan tabel 3. nilai adjusted R square model sebesar 0,016 atau - 0,016%. Dengan demikian e-government sebagai variabel independen, mampu menjelaskan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen sebesar 1,6% dan sisanya yaitu 98,4% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini antara lain manajemen sumber daya manusia, budaya organisasi, infrastruktur, kepemimpinan dan tata kelola, serta pengukuran dan evaluasi kerja.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru

Dengan nilai signifikansi 0,538 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa e-government tidak berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan publik maka Hipotesis pada

penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada berbagai permasalahan yang menjadi penyebab *e-government* tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru.

Sesungguhnya Aplikasi ini dibuat pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, komunikasi, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Diharapkan bahwa dengan menerapkan aplikasi *e-government* maka; Layanan masyarakat bisa diakses lebih mudah. Ini artinya, menggunakan teknologi *e-government* juga bisa membantu pemerintah mempersingkat waktu pelayanan per masyarakat. Alhasil, makin banyak juga masyarakat yang bisa mendapatkan pelayanan setiap harinya. Hubungan pemerintah dan masyarakat bisa terjalin dengan baik. Adanya aplikasi pemerintahan membuka peluang bagi pemerintah untuk bertindak lebih 'transparan'. Ini tentunya akan membantu masyarakat untuk meningkatkan kepercayaannya kepada pemerintah. Informasi bisa lebih mudah diperoleh, dari kacamata masyarakat, mereka bisa mengakses informasi yang disampaikan pemerintah dengan lebih mudah. Bahkan, informasi yang disampaikan pemerintah ini bisa diakses selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pemerintahan sekadar untuk menanyakan informasi sepele karena semua tersedia di aplikasi pemerintahan. Komunikasi dan koordinasi pemerintahan bisa jadi lebih efisien. Karena koordinasi pemerintah-masyarakat bisa dilakukan melalui aplikasi, maka bukan tidak mungkin pelaksanaan kegiatan pemerintahan menjadi lebih hemat waktu. Bahkan, ini juga bisa membuka peluang peningkatan efektivitas koordinasi pemerintah pusat dengan pemerintah daerah yang bisa dilakukan dengan cepat cukup melalui aplikasi.

Permasalahan yang terjadi di masing-masing daerah tentu berbeda, sangat tergantung pada 3 (tiga) faktor yaitu; infrastruktur, kepemimpinan dan budaya. Penerapan *e-government* di Kabupaten Kepulauan Aru tidak memiliki dampak signifikan terhadap aksesibilitas dalam pelayanan publik dikarenakan ketersediaan infrastruktur pendukung tidak dapat menunjang penerapan aplikasi *e-government* secara memadai terutama yang difokuskan pada penyediaan layanan publik. Akses internet yang terbatas dan kesenjangan digital di Kabupaten Kepulauan Aru. Penerapan *e-government* di Kabupaten Kepulauan Aru yang belum cukup komperhensif serta jaringan yang tidak aman dan *wi-fi public* untuk mengakses layanan dapat meningkatkan resiko serangan cyber atau penyalahgunaan data sehingga masyarakat masih menggunakan sistem manual untuk mengakses layanan tertentu.

Persoalan yang dihadapi dalam pengembangan *e-government* di tingkat pusat maupun di tingkat daerah saling kait-mengait antara masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat kita. Harus diakui bahwa ketersediaan teknologi seperti terangkum dalam masalah infrastruktur seringkali masih menjadi kendala di daerah-daerah kepulauan yang jauh dari jangkauan pemerintah Propinsi. *e-government* memang menuntut adanya teknologi satelit, jaringan listrik, jaringan telepon, pengadaan komputer dalam lembaga pemerintah beserta infrastruktur penunjang yang andal dan terdapat secara merata di seluruh wilayah Indonesia, termasuk di kapupaten Kepulauan Aru. Di sinilah pentingnya gagasan pembentukan Palapa Ring serta penyediaan jaringan internet dengan *bandwidth* yang memadai dan merata di seluruh tanah air supaya ketimpangan digital dapat diatasi dengan segera.

Namun bagi sebagian besar daerah, kendala yang menjadi penyebab kegagalan penerapan *e-government* di Indonesia bisa berasal dari faktor kepemimpinan. Faktor ini

dipengaruhi oleh adanya konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya *e-government*. Sudah banyak bukti bahwa keberhasilan pemanfaatan *e-government* di daerah memang sangat ditentukan oleh komitmen Gubernur, Bupati atau Walikota di daerah yang bersangkutan.

Sementara itu, yang sangat mendasar tetapi memerlukan komitmen perubahan yang kuat adalah faktor budaya. Jajaran pemerintah di Indonesia sebenarnya cukup mudah dalam memperoleh akses teknologi, dan tidak kurang juga banyak pemimpin yang punya visi pengembangan layanan secara elektronik. Namun masalahnya adalah bahwa pemanfaatan *e-government* sering terbentur dengan faktor budaya masyarakat yang memang kurang mendukung.

Faktor budaya diantara para birokrat dalam lembaga pemerintah inilah yang acapkali mengakibatkan kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya *e-government*. Yang sering muncul adalah ketakutan atau kekhawatiran yang berlebihan bahwa aplikasi *e-government* akan mengancam jabatannya yang sudah mapan. Kita juga sering melihat bahwa integrasi diantara lembaga negara, lembaga departemen maupun non-departemen masih selalu terkendala karena masing-masing tidak mau berbagi data dan informasi. Inilah kendala yang paling pokok bagi penerapan *e-government* secara serius. Karena hambatan sikap dan cara berpikir yang sempit diantara pejabat pemerintah sendiri, upaya integrasi masih menyisakan bentukan sistem berupa pulau-pulau database yang sulit untuk dikomunikasikan apalagi diintegrasikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan Natalia, dkk (2023) dengan judul penelitian Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan belum efektif. Kondisi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kurhayadi (2019) dengan hasil penelitian penerapan *e-government* tidak mendorong terjadinya perubahan dalam melayani dan budaya kerja di instansi pemerintah.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Ahmad Yani Kosali (2021) yang berjudul “Pengaruh Implementasi Electronic Government (E- Government) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang” Pengaruh implementasi Electronic Government terhadap kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang dengan hasil penelitian penerapan *e-Government* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan. Implementasinya menghasilkan peningkatan efisiensi, efektivitas, dan transparansi proses pemberian layanan publik.

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa penerapan *e-government* terhadap kualitas layanan public dapat menunjukkan hasil yang berbeda hal ini disebabkan oleh beberapa factor seperti ketersediaan dan keandalan infrastruktur teknologi seperti internet berkecepatan tinggi, kapasitas lembaga pemerintah dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan

kerahasiaan. Untuk mengatasi faktor-faktor ini memerlukan pendekatan komprehensif yang melibatkan kolaborasi antar berbagai pemangku kepentingan, termasuk lembaga pemerintah, penyedia teknologi, dan masyarakat. Dengan mengatasi faktor-faktor ini, pemerintah dapat memastikan keberhasilan penerapan e-Government dan dampak positifnya terhadap kualitas layanan publik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru. Hal ini disebabkan adanya ketimpangan digital, infrastruktur yang tidak memadai, kurangnya pemahaman atas sistem pelayanan publik yang baik, adanya resistensi terhadap implementasi *e-government* di daerah, kurangnya kesadaran masyarakat akan peran *e-government* yang diakibatkan faktor budaya, konflik kepemimpinan pusat dan daerah, adanya perubahan-perubahan aturan yang terjadi sewaktu-waktu, dan belum adanya pembakuan aturan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adibowo, A., & Putri, DN (2016). Pengembangan E-Government dalam Rangka Peningkatan Hubungan Antara Pemerintah dan Masyarakat.
- Adibowo, R., & Putri, S. O. (2016). Penerapan E-Government Dalam Paradiplomasi Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vol.3, No.1. . <https://doi.org/10.26785/jipk.v3i1.2367>
- Ahmad, A. (2012). Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Informasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 13, 137–149. <https://doi.org/10.3386/w18571>
- Anggana, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. *Administrasi Publik*, 3(1), 80–88.
- Budiman, H. (2017). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 8 , No.1. <https://doi.org/10.24042/atjpi.v8i1.2095>
- Cantika, D., & Rfs, H. T. (2021). Elemen Sukses Pelaksanaan E-Government dalam Penanggulangan Kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol.9, No.1.
- Darmawan, E. (2015). Implementasi E-Government Dalam Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada kantor Urusan Agama Berbasis WEB. *Jurnal Cloud Information*, 1, 15–22.
- Davis, FD (1989). Kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Dede Abdurahman, M. (2018). Pengembangan E-Government dalam Pemerintahan Desa. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 16(1), 52-59.
- Dede Abdurahman, T. F. P. (2018). Analisis Dan Perancangan E-Government Dalam

- Transparansi Sistem Pemerintah Desa(Studi Kasus : Desa Tenjo Layar dan Desa Tanjung Sari Majalengka). Jurnal Mnemonic, Vol.5, No.1. <https://doi.org/10.14421/jm.v5i1.1461>
- Elvis, R. (2021). Implementasi Program Digital Government Smart City Kota Manado.
- Gea Cita Meiratri, Bambang Irawan, M. Z. (2020). Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Berbasis E-Library Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Balikpapan. Of Policy Dan Bureacracy Management,
- Hardjaloka, L. (2014). Pengembangan E-Government dalam Konteks Pembangunan Daerah di Indonesia. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Goverment Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. JurnalRechts Vinding, 3.
- Hariguna, T., Rahardja, U., & Sarmini, S. (2022). Dampak E-Government terhadap Pelayanan Publik: Bukti dari Negara Berkembang. Informatika, 9(3), 67. doi:10.3390/informatika9030067
- Indrajit, (2006). Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi, APTIKOM
- Irawan, B. (2013). Pengembangan E-Government dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi, 10(1), 1-8.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. Jurnal Paradigma, 2(1).
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi, Volume.10 No.1, <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Kosali, Y. A. (2021). Pengaruh Implementasi Electronic Government (E-Government) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. (This is the original article by Kosali Yani Ahmad)
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Jurnal Fiat Justisia, Vol.10, No.3, 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Larasati, D. C. (2019). Analisis Elemen Sukses E-Government Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Kota Malang. Nasional, 2(Ciastech), 93–100.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Goverment Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 2, No.1 <https://doi.org/10.15321/jkp.v1i1.1821>
- Nugraha, A. (2018). Pengembangan Sistem Informasi E-Government Berbasis Web. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunik
- Purwaningsih, D. (2017). Pengembangan E-Government dalam Meningkatkan Hubungan Antara Pemerintah dan Masyarakat. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, 15(2), 1
- Ruru Elvis, Lengkong Deisy, Mambo Rully. (2020). Implementasi Program Digital Government Smart City Kota Manado.
- Supriyanto, A. (2016). Pengembangan Sistem Informasi E-Government di Provinsi Jawa Timur. Jurnal

Tandi Pali, S. T., Tampi, G. B., & Londa, V. Y. (2021). Pemanfaatan E-Government Dalam Pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil: Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan. (This is the original article by Sovia Tirza Tandi Pali, Gustaaf B. Tampi, and Very Y. Londa)