

PENGELOLAAN E-GOVERNMENT OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
IWAN SETIAWAN
NIM. E42012011

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

E-mail : iwansetiawanip@gmail.com

Abstrak

Penulisan Skripsi ini didasarkan pada pengelolaan situs web yang belum sesuai dengan ketentuan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan situs web pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tahap publikasi pada situs web masih belum efektif karena informasi yang dipublikasikan belum diperbaharui secara berkala, masih terdapat beberapa menu situs web yang tidak menampilkan informasi dan pada keseluruhan informasi yang dipublikasikan belum ada yang memiliki link untuk dapat di download pengguna, tahap interaksi telah dilaksanakan namun pada kolom penyampaian pertanyaan, saran dan komentar tidak dapat diakses dan tahap transaksi belum dilaksanakan. Untuk itu, saran yang diberikan antara lain pelaksanaan evaluasi terhadap informasi yang dipublikasikan, tinjau ulang kolom penyampaian pertanyaan, saran dan komentar serta membuat rencana aksi pengelolaan situs web disdukcapil.go.id untuk lima tahun ke depan.

Kata-kata Kunci: Reformasi Birokrasi, E-Government, Publikasi, Interaksi, Transaksi

THE MANAGEMENT OF E-GOVERNMENT BY THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF SAMBAS COUNTY

Abstract

The writing of the thesis is based on the application of E-Government as one of bureaucracy reformation program which is done by The Local government of Sambas County as pilot projects. The thesis is aimed to know and analyze the management of government website at the department of population and civil registration of Sambas County. This research is descriptive research using this type of qualitative approach. The conclusion of the research are the publication stage on the website has not been effective due to the information that published has not been updated periodically, there are still several menu of the website do not display informations and on the whole of informations that has been published did not have a link to be able to be downloaded by users, the interaction stage has been implemented but on the column submission of question, advice and comment could not be accessed and the administrator of website did not display the information of telephone number completely, the transaction has not been implemented. Therefore, the advices are to do an evaluation on the information that has been published, to review the column submission of question, advice and comment as well as to make a action planning of management the website of disdukcapil.go.id in the next five years.

Key words: Bureaucracy Reformation, E-Government, Publish, Interact, Transact

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia, pengelolaan *E-Government* didasarkan pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Unsur yang tercakup dalam *E-Government* meliputi *E-administration* dan *E-services*. *E-administration* merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas hubungan organisasi internal pemerintahan, meningkatkan transparansi guna menurunkan peluang korupsi serta memperkuat kredibilitas dan akuntabilitas publik melalui penerapan *Information and Communication Technology* (ICT). *E-services* artinya penerapan ICT dalam penyiapan informasi dan pelayanan yang baik.

Wujud nyata dari aplikasi *E-Government* yang telah umum dikelola dan diatur pelaksanaannya adalah pengelolaan situs web pemerintah daerah. Situs web pemerintah merupakan salah satu strategi didalam mengelola *E-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengelolaan *E-Government* di Indonesia yang memiliki

sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet.

Hal di atas menunjukkan bahwa pengelolaan *E-Government* dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi dan pelayanan pemerintah daerah. Jadi dapat dikatakan *E-Government* merupakan alat yang digunakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Pelayanan tersebut diharapkan diperoleh masyarakat dengan mudah dan terjangkau luas.

Pengelolaan *E-Government* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas merupakan salah satu langkah nyata yang diambil dalam rangka melaksanakan reformasi birokrasi, sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 43 tahun 2015 tentang Pengelolaan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas. Sebelumnya pengelolaan *E-government* dilaksanakan berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*. Pengelolaan *E-Government* diharapkan sebagai solusi yang tepat dalam bidang teknologi untuk mewujudkan

pemerintahan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

Sejalan dengan hal itu, pengelolaan situs web merupakan salah satu langkah nyata *E-Government*, situs web pemerintah daerah dikatakan sebagai salah satu media informasi dan komunikasi dari suatu pemerintah daerah kepada publik mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan daerah bersangkutan. Bentuk penyajian informasi memanfaatkan perkembangan teknologi informasi komunikasi yaitu perubahan dari bentuk buku ke bentuk publikasi elektronik melalui internet. Oleh karena itu ada beberapa manfaat yang diberikan seperti, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dengan cepat artinya informasi dapat dicari dari kantor, rumah bahkan telepon genggam dimanapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum.

Kondisi inilah yang menjadi dasar utama bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas untuk mengelola situs web disdukcapil.sambas.go.id. Melalui situs web ini, diharapkan informasi dapat tersampaikan dan memberikan manfaat yang positif serta kemudahan dalam berurusan, semua ini dilakukan dalam

rangka memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat.

[Http://disdukcapil.sambas.go.id](http://disdukcapil.sambas.go.id) merupakan situs web pemerintah daerah yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Situs web pemerintah ini memuat informasi antara lain :

1. Profil atau gambaran umum yang terdiri visi dan misi, rencana strategi, tupoksi dan struktur organisasi.
2. Pelayanan publik yang terdiri dari pelayanan kependudukan, pencatatan sipil, kartu identitas penduduk musiman, surat keterangan, legalisir dan surat keterangan pindah.
3. Statistik yang terdiri dari pendaftaran kependudukan dan catatan sipil.
4. Peraturan atau produk hukum.
5. Interaktif yang terdiri dari buku tamu, login, pencarian dan hubungi kami.

Dari lima komponen situs web di atas, dapat dilihat bahwa substansi situs web tersebut didasarkan atas kepentingan publik melalui penyediaan informasi dan wadah interaksi sebagai wujud pelayanan elektronik kepada masyarakat pengguna situs web. Tentunya informasi yang disediakan pada situs web ini adalah sehubungan dengan tugas dan fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sebagai organisasi perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan demikian manfaat pengelolaan situs web pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas seyogyanya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai informasi serta pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Sejak pertama kali situs web disdukcapil.sambas.go.id hadir di internet pada tahun 2014 sampai saat ini maka dapat dilihat pengelolaan situs web disdukcapil.sambas.go.id sebagai suatu bentuk pengelolaan *E-Government* telah mencapai usia dua tahun. Namun permasalahannya sudah sejauh manakah penerapan *E-Government* dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sambas yang dalam hal ini adalah pengelolaan situs web disdukcapil.sambas.go.id oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Dengan mengetahui sejauh mana pengelolaan situs web ini, dapat juga diketahui pelayanan seperti apa yang dilaksanakan melalui pengelolaan situs web tersebut.

Tidak sedikit instansi pemerintah atau lembaga-lembaga publik yang membuat situs web namun tidak memuat informasi yang selalu diperbaharui dan

tidak menyediakan ruang komunikasi atau interaksi dengan masyarakat secara luas. Hal ini tidak terlepas dari kesiapan kemampuan sumber daya aparatur dan sistem yang dibangun di dalam dan di antara instansi-instansi pemerintah daerah.

Pentingnya bahasan mengenai pengelolaan situs web pemerintah sebagai bentuk nyata dari pengelolaan *E-Government* semakin diperkuat oleh pernyataan Kepala Bagian Humas, PDE dan Sandi Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas dalam penyampaian laporan kegiatan sosialisasi penerapan *E-Government* di Aula Utama Kantor Bupati Sambas bahwa pengelolaan *E-Government* terus digaungkan dan didorong untuk dapat menyentuh seluruh pelayanan pemerintahan. Diakui beliau manajemen pengelolaan *E-Government* belum dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Masih terdapat keterbatasan dan kekurangan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas kerja dan yang paling utama, mampu mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Fenomena tersebut diperkuat lagi dengan adanya hasil pra penelitian yang peneliti temukan dari tampilan situs web disdukcapil.sambas.go.id, terdapat menu situs web yang tidak menampilkan informasi. Berangkat dari pernyataan

Kepala Bagian Humas, PDE dan Sandi Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas yang kemudian diperkuat dengan hasil pra penelitian, peneliti menduga pengelolaan situs web disdukcapil.sambas.go.id belum maksimal. Hal inilah yang menjadi daya tarik bagi peneliti untuk meneliti sejauh mana pengelolaan *E-Government* yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sambas yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas melalui pengelolaan situsweb disdukcapil.sambas.go.id. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti melakukan penelitian mengenai “Pengelolaan *E-Governmen* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas”.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti mengidentifikasi masalah penelitian ini terdiri dari:

1. Pengelolaan situs web disdukcapil.sambas.go.id belum dilaksanakan sesuai ketentuan.
2. Terdapat menu situs web disdukcapil.sambas.go.id yang tidak menampilkan informasi.
3. Pembaharuan Informasi pada situs web disdukcapil.sambas.go.id belum dilaksanakan secara konsisten.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terdapat pada latar belakang permasalahan dan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, peneliti menyatakan tertarik untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan situs web pemerintah (disdukcapil.sambas.go.id). Dengan demikian peneliti menentukan rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengelolaan situs web pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas?

4. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah peneliti paparkan pada latar belakang dan identifikasi masalah, peneliti menentukan fokus penelitian yang akan diteliti. Fokus penelitian ini adalah pengelolaan situs web pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

5. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian memiliki tujuan yang hendak dicapai sebagai jawaban dari rumusan permasalahan yang telah diambil. Dalam hal ini peneliti menentukan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan situs web pemerintah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

6. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan tentu akan bernilai apabila memiliki manfaat. Terdapat dua manfaat dari penelitian tentang pelaksanaan situs web pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Kedua manfaat tersebut akan peneliti jelaskan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen pemerintahan, karena penelitian ini mengkaji tentang pengelolaan situs web pemerintah daerah.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas agar lebih maksimal dalam pengelolaan situs web nya dan juga dapat menjadi referensi dalam pengambilan kebijakan terutama yang berkaitan dengan situs web pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

B. TEORI DAN METODELOGI

1. Teori

E-Government adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah (seperti: Wide Area Network, Internet dan mobile computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan dalam parakteknya. *E-Government* adalah berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa *E-Government* identik dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh lembaga pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan layanan serta hubungan antar pemerintah dengan pihak-pihak lain.

(Indrajit, 2002).”

Menurut Yuhefizar (2013:1) *website* atau situs merupakan kumpulan yang luas dari jaringan komputer besar dan kecil yang saling berhubungan menggunakan jaringan (tele) komunikasi yang ada diseluruh dunia. Pengertian

website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasa terangkum dalam sebuah *domain* atau *subdomain*, yang tempatnya berada dalam *World Wide Web* (WWW) di Internet. Saat ini penggunaan internet sudah dianggap sebagai suatu hal yang penting, internet dapat menimbulkan efek yang signifikan yang ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di seluruh dunia, termasuk di Indonesia disusul dengan menjamurnya situs-situs *website* yang menampilkan berbagai informasi. Bertambah banyaknya situs-situs *website* menjadikan internet sebagai wadah penyedia informasi yang bersifat global. *Website* dapat menjadi media komunikasi yang sangat ideal bagi orang-perorangan maupun perusahaan bahkan pemerintah yang sudah menggunakan *E-Government*.

Pengelolaan situs web pemerintah daerah dapat dikatakan sebagai salah satu media informasi dari pemerintah daerah kepada masyarakat. Hal yang diinformasikan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan daerah bersangkutan. Bentuk penyajian informasinya dibuat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi komunikasi (*Information Communication Technology*). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk *new media* berupa situs web dengan

domain

www.Disdukcapil.sambaskab.go.id

sebagai implementasi *E-Government*.

Menurut (Indrajit, 2006:29-34) tahap-tahap pengelolaan *E-Government* dibagi menjadi 3 tahap, yaitu :

1. *Publish* / Publikasi

Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan dengan komunikasi satu arah.

2. *Interact* / Interaksi

Terdapat dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini, yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang

berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui e-mail, frequent ask quetion, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya). Jenis pelayanan pada tingkat interaksi memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain.

3. *Transact* / Transaksi

Yang terjadi pada tahap ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Jenis pelayanan ini selain memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain, dapat juga dilakukan transaksi.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif

dimana penelitian ini akan memberikan gambaran dan penjelasan mengenai pengelolaan situs web pemerintah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Jenis penelitian ini digunakan dengan pertimbangan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan situs web pemerintah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan situs web pemerintah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yang kemudian akan peneliti bahas dengan menggunakan teori tahap-tahap pengelolaan *E-Government* oleh Indrajit (2006).

1. Publikasi/*Publish*

Publis merupakan jenis pelayanan melalui situs web, dengan komunikasi satu arah. situs web disdukcapil.sambas.go.id Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas menyediakan informasi dan komunikasi melalui portal yang telah tersedia. Situs web pemerintah ini memuat informasi antara lain:

1. Profil atau gambaran umum yang terdiri dari visi dan misi, rencana strategi, tupoksi dan struktur organisasi.
2. Pelayanan Publik yang terdiri dari pelayanan kependudukan, pencatatan sipil, kartu identitas penduduk musiman, surat keterangan, legalisir dan surat keterangan pindah.
3. Statistik yang terdiri dari pendaftaran kependudukan dan catatan sipil.
4. Peraturan atau Produk Hukum.
5. Interaktif yang terdiri dari buku tamu, login, pencarian dan hubungi kami.

Pemerintah yang mengelola situs web mempublikasikan berbagai data dan informasi untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Pada sub menu hubungi kami memuat informasi pengelola web. Terdapat alamat, email dan nomor telepon. Namun pada tampilan tersebut tidak menunjukkan nomor telepon yang jelas karena yang tercantum hanya 0562 – 392XXX. Nomor telepon yang akan dicantumkan juga belum ditentukan oleh pihak pengelola situs web dengan alasan mempertimbangkan segi keamanan nomor telepon yang akan dicantumkan pada sub menu hubungi kami, selain itu juga nomor

yang akan dicantumkan harus mampu dipertanggung jawabkan oleh operator yang selalu siap sedia menerima panggilan dari pengguna.

Menu pelayanan memiliki empat sub menu yang terdiri dari pelayanan kependudukan, pelayanan catatan sipil, kartu identitas penduduk musiman dan surat keterangan pindah masing-masing memuat informasi persyaratan pelayanan dan mekanisme pelayanan. Informasi yang dipublikasikan memuat berbagai macam persyaratan pelayanan. Kebutuhan informasi yang dimuat dalam menu pelayanan, Seksi Pengelolaan Informasi bekerjasama dengan Seksi dan Bidang lain untuk memperoleh informasi yang layak dan perlu untuk dipublikasikan. Namun, publikasi informasi yang dilaksanakan masih belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku, sehingga dalam pengelolaannya lebih kepada kerjasama yang situasional namun tetap berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing.

Pada menu statistik data kependudukan, informasi yang dipublikasikan tidak lengkap. Menu statistik pada sub menu catatan sipil menampilkan data jumlah penduduk Kabupaten Sambas menurut kepemilikan akta kelahiran dari hasil konsolidasi Kementerian Dalam Negeri periode I tahun 2015, namun peneliti tidak menemukan

data kepemilikan akta kelahiran untuk periode II. Kondisi ini juga peneliti temukan pada sub menu catatan sipil lainnya yaitu pada data kepemilikan akta perkawinan dan akta kematian. Diakui hal ini terjadi salah satunya karena kesibukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada menu lain yaitu statistik data kependudukan menurut agama, di dalamnya belum berisikan informasi.

Pada Menu Peraturan dengan sub menu Peraturan Daerah, Peraturan Menteri dan Undang-Undang di dalamnya tidak menampilkan produk hukum yang dimaksud. Saat menu ini dibuka yang muncul hanyalah judul produk hukum, namun setelah dibuka kembali judul tersebut tidak mengarahkan pengguna pada isi dari produk hukum yang dimaksud. Kata yang muncul hanya memberitahukan bahwa tidak ada artikel pada menu ini. Berdasarkan hasil wawancara, diakui bahwa kondisi ini adalah konsekuensi dari tugas ganda yang diemban operator situs web. Mereka kewalahan menangani dan memaksimalkan tugas mereka pada dua pekerjaan sekaligus. Seksi Pengelolaan Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas juga menjalankan tugas sebagai operator perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik dan juga melayani masyarakat

dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, informasi yang dipublikasikan dapat dikatakan belum memenuhi aspek kemanfaatannya secara efektif karena beberapa menu pada situs web belum menampilkan informasi dan belum diperbaharui.

2. Interaksi/Interact

Pada tahapan interaksi telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan melalui akses *searching* dan kolom interaksi. situs web telah memiliki fitur yang dapat menunjang interaksi dari pengunjung atau pengguna situs web. Kolom interaksi ini diupayakan semaksimal mungkin untuk memberikan respon yang cepat dan tanggap demi kepuasan pengguna. Terkadang kesibukan dalam menangani pelayanan, di sisi lain operator merangkap pekerjaan mengelola situs web, sehingga konsentrasi dan kesediaan operator untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap mengalami kesulitan.

Terdapat kekurangan pada kolom interaksi yang disediakan, yakni kendala dalam memasukkan kode verifikasi karena gambar verifikasi tidak dapat dimunculkan. Kondisi ini dapat mengakibatkan pengunjung situs web tidak dapat melakukan interaksi melalui

fitur ini. peneliti menemukan sejumlah 720 halaman interaksi yang sudah ada pada situs web disdukcapil.sambas.go.id. namun hampir seluruh halaman interaksi tersebut berisikan *spam* (pesan yang bertubi-tubi dan tidak jelas pengirimnya). Isinya tidak menjurus pada saran, pertanyaan ataupun komentar yang layak.

Fitur yang telah disediakan untuk mendukung interaksi dalam situs web memiliki banyak kekurangan. Pengelola situs web masih kurang memperhatikan tingkat keamanan situs tersebut. Keamanan yang dimaksud adalah pencegahan terhadap pesan bertubi-tubi yang dapat mengganggu proses interaksi. Tidak hanya itu, keberadaan pesan bertubi-tubi tersebut juga kemungkinan besar mempengaruhi ketertarikan atau minat pengguna situs web untuk menyampaikan pertanyaan ataupun komentar pada kolom tersebut.

3. Transaksi/*Transact*

Tahapan interaksi merupakan tahapan terakhir dalam pelaksanaan situs web, bisa dikatakan tahapan ini lebih tinggi daripada tahapan-tahapan yang sebelumnya. Tahapan ini seperti tahapan interaksi yang melakukan komunikasi dua arah, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan uang maupun berkas. Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua tahapan sebelumnya karena harus ada sistem

keamanan yang baik agar perpindahan uang maupun berkas dilakukan secara aman serta hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi dapat terlindungi dengan baik.

Terdapat sub menu download yang fungsinya untuk menampilkan formulir bagi masyarakat yang akan mengurus pelayanan. Sayangnya formulir tersebut masih belum ditampilkan, sehingga pengguna tidak dapat mengakses dan mengambil formulir tersebut secara *online*. Fitur ini adalah salah satu cara untuk melaksanakan tahapan interaksi pada situs web. Pengguna dapat mengambil formulir pelayanan melalui situs web, dan setelah formulir diisi dapat dikirim kembali kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas secara online melalui aplikasi yang telah disiapkan. Selanjutnya, formulir pelayanan akan diproses, pengguna hanya menunggu panggilan untuk mengambil berkas yang telah selesai diproses. Ini adalah salah satu contoh transaksi yang dapat dilaksanakan melalui situs web.

Berkaitan dengan gambar tersebut, formulir yang disediakan untuk di download belum ditampilkan pada situs web, sehingga tidak ada kejelasan formulir apa yang bisa didownload dan mengapa belum ditampilkan. Diakui pihak pengelola situs web, untuk melaksanakan

tahapan tersebut harus dengan perencanaan yang matang karena yang terlibat tidak hanya pihak pengelola tetapi juga masyarakat yang akan melakukan pelayanan secara *online*. Dari segi kesiapan itu, pihak pengelola situs web mengaku masih kekurangan sumber daya manusia, dan masyarakat juga perlu pendampingan secara intens.

D. SIMPULAN

Berdasarkan dengan latar belakang permasalahan yang ada seperti yang telah dijelaskan di Bab I (satu) dan dari hasil penelitian serta uraian pembahasan pada Bab V (lima) dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan situs web pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan Tahapan Publikasi pada Situs Web
Tahapan publikasi pada situs web disdukcapil.sambas.go.id sudah dilaksanakan oleh pengelola situs web, namun belum maksimal karena beberapa menu pada situs web belum menampilkan informasi dan belum diperbaharui.
2. Pengelolaan Tahapan Interaksi pada Situs Web

Tahapan interaksi pada situs web disdukcapil.sambas.go.id sudah dilaksanakan oleh pengelola situs web, namun belum maksimal. Gambar kode verifikasi pada kolom penyampaian pertanyaan, saran dan komentar tidak ada dan terdapat banyak spam pada kolom komentar.

3. Pengelolaan Tahapan Transaksi pada Situs Web

Tahapan ini belum dilaksanakan karena pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas khususnya pengelola situs web belum memiliki sumber daya manusia yang cukup untuk mendukung pengelolaannya.

E. SARAN

Untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah Daerah Kabupaten Sambas khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas selaku instansi yang diteliti, maka peneliti menyampaikan saran-saran sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan. Berikut adalah saran-saran yang disampaikan :

1. Untuk memaksimalkan pengelolaan situs web pada tahapan publikasi, diharapkan tim pengelola situs web melaksanakan evaluasi terhadap

informasi yang akan dipublikasikan pada situs web. Akan lebih baik jika data yang dipublikasikan lebih akurat, jelas, lengkap dan tentunya diperbaharui secara konsisten. Untuk memenuhi konsumsi publik terhadap informasi, sediakanlah link pada informasi yang ditampilkan agar bisa didownload oleh pengguna. Sebisanya mungkin untuk mencantumkan nomor telepon secara lengkap disertai beberapa aturan yang berisikan tata cara melakukan interaksi melalui telepon, tujuannya agar apabila terdapat pihak yang melanggar dapat diberikan sanksi yang tegas.

2. Untuk memaksimalkan pengelolaan tahapan interaksi pada situs web sebaiknya kolom penyampaian pertanyaan, saran dan pendapat pada buku tamu dapat ditinjau kembali agar apabila ditemukan kerusakan dapat segera diperbaiki. Tingkatkan keamanan situs web dengan memasang anti virus anti spam untuk mencegah spam.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dapat bekerjasama dengan SKPD lain yang lebih mengetahui dan juga sudah mampu mengelola tahapan ini pada situs web nya seperti Bagian Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas. Langkah ini

dapat diawali dengan membuat rencana aksi pengelolaan situs web disdukcapil.go.id untuk lima tahun ke depan, melalui rencana aksi ini akan direncanakan pencapaian situs web untuk lima tahun ke depan. Dengan demikian, selain memperoleh gambaran dan perencanaan yang matang, melalui rencana aksi ini pengelolaan situs web juga dapat dinilai dan dievaluasi.

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam kepada informan. Keterbatasan pada penelitian ini meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti, sehingga sangat tergantung pada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara. Hal ini mengakibatkan kecenderungan untuk terjadinya bias masih tetap ada.

Dari aspek tujuan penelitian yang sejak awal telah ditentukan oleh peneliti, maka tujuan tersebut telah menjadi lingkup yang dapat membatasi penelitian ini. Hal ini memungkinkan terdapat aspek lain di luar tujuan penelitian yang belum menjadi perhatian peneliti, namun aspek

tersebut diduga dapat memberikan pengaruh pada hasil penelitian ini.

G. REFERENSI

Buku

Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Gunawan, Cakti Indra. 2015. *Sistem Informasi Manajemen dan E-Government*. Purwokerto: CV. IRDH.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2005. *E-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.

Mas'ud M, Said 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: Universitas Muhammadiyah.

Nugroho, Eko, 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Nurkholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.

Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. *Pengujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)*. Paper disajikan pada Simposium Nasional Akutansi X. Makasar : Universitas Hasanudin.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Susanto, Azhar. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya

Yuhefizar. 2013. *Cara Mudah Dan Murah Membangun dan Mengelola Website*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kementrian Komunikasi dan Informasi, 2003, *Panduan Penyelenggaraan Situs Pemerintah Daerah*.

Skripsi

Agustyan, Pratama. (2008). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.

Ayu Hastuti Faisal, 2014, *Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Moros*, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling*. Skripsi. Semarang Universitas Diponegoro

Habibullah, Achmad. 2010. **Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government**. Jember: Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember FISIP, Universitas Jember

Siti Mutia Nurcahyani Liputo, 2015, judul skripsi *Efektivitas Penerapan e-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 11 pasal 4 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 28 tahun 2006 tentang Penggunaan Domain go.id Untuk Situs Web Resmi Pemerintahan Pusat dan Daerah.

Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional.

Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Nomor 43 tahun 2014 tentang Pengelolaan *E-goverment* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas.

Keputusan Bupati Sambas Nomor 227/SETDA-Humas/2016 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Sambas Nomor 550/HUMAS-Setda/2015 tentang Pengelolaan *Website* Pemerintah Kabupaten Sambas.

Rujukan Elektronik

Zulpian, 2014 , Sambas Menuju Penerapan E-Government, Melalui:

www.sambas.go.id/component/content/article/102-pemerintah-daerah/3608-sambas-menuju-penerapan-e-government (di akses pada tanggal 17 Desember 2015).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Iwan Setiawan
NIM / Periode Lulus : E42012011 / 2016
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : iwansetiawanip@gmail.com / 085388286534

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGELOLAAN E-GOVERNMENT OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SAMBAS**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- ☐ fulltext
☒ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP

Dibuat di
Pada Tanggal

: Pontianak
: 22 November 2016



Dr. H. Wijaya Kusuma, M.A.
NIP. 196602141986031001

(Iwan Setiawan)