

IMPLEMENTASI E GOVERNMENT MELALUI APLIKASI LAYANAN TUNGGU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

OKCTARI FATAHILAH

NPP. 29.0286

Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Sumatera Utara
Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: okctarifatahilah@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Pekanbaru City which has the largest population in Riau Province has caused the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office to make a breakthrough in the form of layanan tunggu application, namely a population administration service that can be accessed via computers or smartphones to facilitate the service process carried out and in queuing system to run properly. **Purpose:** The purpose of this research is to know how is the implementation of TUNGGU application in Pekanbaru. **Methods:** The theory used in this research is implementation according to George Edward III. The research method in writing this final report uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and conclusion drawing. **Results:** The results show that the implementation of the Layanan Tunggu Application has been considered successful in improving the quality of service for issuing identity card at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City. The obstacles faced in implementing the Sipenduduk Program are network problems and uneven socialization. **Conclusion:** The efforts made by the Department of Population and Civil Registration in overcoming this problem are expanding the network and providing continuous and comprehensive socialization to the community.

Keywords: Implementation, e Government, Layanan Tunggu Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah penduduk paling besar di Provinsi Riau ini menyebabkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus membuat suatu terobosan berupa aplikasi layanan tunggu yaitu suatu layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui komputer maupun smartphone untuk memudahkan dalam proses pelayanan yang dilakukan dan dalam sistem antrian agar dapat berjalan dengan baik. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan

Implementasi e government melalui Aplikasi Layanan Tunggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. **Metode:** Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Implementasi menurut George Edward III. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e government melalui aplikasi layanan tunggu sudah dinilai berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. **Kesimpulan:** Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi masalah tersebut yaitu memperluas jaringan dan memberikan sosialisasi secara terus-menerus dan menyeluruh kepada masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi , e Government , Aplikasi Layanan Tunggu

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai acuan bahwa di lingkungan ASEAN pun Indonesia terpuruk di posisi 7 setelah Singapura, Malaysia, Brunei, Thailand, Filipina, dan Vietnam. Kondisi ini diperparah dengan padatnya populasi di Indonesia menimbulkan rintangan bagi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sehingga pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah tidak dapat terlaksana sebagaimana mestinya kepada masyarakat. Nilai indeks e government dan peringkat dunia tahun 2018 untuk anggota ASEAN dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1
Nilai Indeks e Government Anggota Asean

No	Negara	Nilai Indeks	Peringkat Asean
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Singapore	0,8812	1
2	Malaysia	0,7174	2
3	Brunei Darussalam	0,6923	3
4	Thailand	0,6543	4
5	Phillippines	0,6512	5
6	Vietnam	0,5931	6
7	Indonesia	0,5258	7
8	Timor Leste	0,3816	8
9	Cambodia	0,3753	9
10	Myanmar	0,3328	10

11	Laos	0,3056	11
----	------	--------	----

Sumber : Website Kominfo,2021

Penerapan *e-Government* di Indonesia yang tidak cukup menjawab peningkatan kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, membuat berbagai instansi pemerintahan membuat kebijakan dalam upaya peningkatan pelayanan dengan *e government*, salah satunya lembaga instansi administrasi kependudukan dalam pendaftaran penduduk. Pendaftaran penduduk wajib diberikan pemerintah kepada seluruh warga negara untuk memberikan perlindungan dan pengakuan negara atas status pribadi warga negaranya. Dalam mendukung pelayanan pendaftaran penduduk melalui skema *e government* maka dibuat suatu kebijakan melalui Menteri Dalam Negeri yang telah mengeluarkan peraturan baru yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri no 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Hal ini kemudian membuat semua pemerintah daerah mulai membuat suatu layanan yang baru melalui daring untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerahnya, serta bertujuan untuk memudahkan masyarakat sadar akan pentingnya administrasi kependudukan yang berguna dalam pembangunan bangsa kedepannya.

1.2 Kesenjangan masalah yang diambil

Tabel 2

Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kotadi Provinsi Riau 2015 - 2019

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota (Jiwa)				
		2015	2016	2017	2018	2019
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Kuantan Singingi	314 276	317 935	321 216	324 413	327 316
2	Indragiri Hulu	409 431	417 733	425 897	433 934	441 789
3	Indragiri Hilir	703 734	713 034	722 234	731 396	740 598
4	Pelalawan	396 990	417 498	438 788	460 780	483 622
5	Siak	440 841	453 052	465 414	477 670	489 996
6	Kampar	793 005	812 702	832 387	851 837	871 117
7	Rokan Hulu	592 278	616 466	641 208	666 410	692 120
8	Bengkalis	543 987	551 683	559 081	566 228	573 003
9	Rokan Hilir	644 680	662 242	679 663	697 218	714 497
10	Kepulauan Meranti	181 095	182 152	183 297	184 372	185 516
11	Pekanbaru	1038118	1064 566	1 091 088	1 117 359	1 143 359
12	Dumai	285 967	291 908	297 638	303 292	308 812

Sumber : <https://riau.bps.go.id>

Berdasarkan Data Diatas Kota Pekanbaru memiliki penduduk terbanyak diatas Kabupaten/Kota yang lain di Provinsi Riau, yang memberikan tantangan untuk Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengatur jumlah penduduknya dan mentertibkan administrasi dokumen kependudukan Kota Pekanbaru, Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memiliki program guna

meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat memiliki data untuk membantu Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mempercepat rencana pembangunan strategis. Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah penduduk paling besar di Provinsi Riau ini menyebabkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat suatu terobosan layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui komputer maupun *smartphone* untuk memudahkan dalam proses pelayanan yang dilakukan dan dalam sistem antrian agar dapat berjalan dengan baik. Layanan Tunggu ini adalah gebrakan baru dalam pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan yang diproses secara langsung bisa ditunggu, Layanan ini dibagi menjadi 3 jenis layanan yaitu Ganti KTP Elektronik Rusak, Ganti KTP Elektronik Hilang, Cetak KTP *Urgent* (Penting Mendesak). Layanan ini diharapkan membantu masyarakat dalam memperoleh Identitas Kependudukan dengan waktu yang lebih efisien dan tepat sasaran.

Program Aplikasi Layanan Tunggu yang telah diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus selalu ditinjau pelaksanaannya dari berbagai aspek agar pelaksanaannya dapat berjalan sesuai standar operasional prosedur sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan ini dengan baik. Layanan Tunggu yang baru dibuat pada bulan juli tahun 2020 ini masih memiliki kekurangan dalam pelayanan aplikasinya sehingga pemerintah harus memberikan solusi dalam mengatasi hambatan dalam mengatasi permasalahan yang ada agar pelayanan aplikasi yang kurang menjadi semakin baik serta lebih efisien daripada layanan aplikasi yang telah diberikan sebelumnya.

1.3 Penelitian terdahulu

Peneliti terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu permasalahan yang menyerupai dengan penelitian yaitu Iksan Al Falah yang dilakukan pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Program Layanan Tunggu Dalam Pembuatan Ktp. Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru” disimpulkan bahwa Pemahaman mengapa dibuatnya program ini oleh setiap unsur instansi telah dipahami dengan baik serta dikerjakan sesuai prosedur meskipun dalam pelaksanaan pada masyarakat akan kemudahan yang diberikan program ini tidak mudah. Penelitian Deta Tri Anggini berjudul Implementasi Aplikasi Sehati Dalam Penegakkan Disiplin Pegawai Di Lingkungan Kabupaten Bangka Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) menyimpulkan bahwa Belum maksimalnya dalam pencapaian indikator konsistensi, fasilitas dan pembagian kerja dalam penerapan Aplikasi Sehati. Penelitian Yuni Padilla pada tahun 2020 dengan judul “Implementasi Program Kota Terpadu Mandiri (Ktm) Lagita Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu” menyimpulkan bahwa Kondisi fasilitas kesehatan masih kurang dan untuk layanan kesehatan walaupun sudah terdapat posyandu dan

puskesmas namun sarana pendukung kesehatan lainnya seperti apotik atau tokoh obat maupun dokter praktek masih sangat kurang. Jurnal Eko Noer Kristiyanto berjudul Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan Untuk mengetahui korelasi antara Keterbukaan Informasi Publik dengan Pelayanan Publik dalam konteks Implementasi UU KIP Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah. Penelitian Erwanto, Ampriyudi (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pemanfaatan Website Sebagai Aplikasi Latihan Soal Try Out Ujian Nasional” menemukan bahwa bermanfaat dalam pengembangan dunia pendidikan seperti menghemat waktu dan biaya bagi siswa maupun pengajar. Penelitian Syauqi Kharisma (2017) dengan judul penelitian “Efektivitas Instagram Info Jember Sebagai Media Promosi Dan Informasi Kepada Masyarakat Kabupaten Jember” menemukan bahwa Akun Instagram Info Jember dapat menimbulkan beberapa hal yang bisa dikatakan efektif, yaitu adanya respon komen, like serta view pada setiap postingan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana focus dan lokus penelitian yang berbeda dengan lokasi penelitian yaitu Kota Pekanbaru Riau yang berbeda dengan lokus dan fokus penelitian Syauqi Kharisma perbedaannya yaitu dimana penelitian tersebut berfokus hanya pada penyebaran informasi mengenai wisata sedangkan penulis memanfaatkan website untuk memberikan informasi publik. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syauqi Kharisma. Perbedaan dengan Penelitian Yuni yaitu dimana penelitian tersebut membahas mengenai pemanfaatan media sosial Instagram sedangkan penulis menggunakan media aplikasi sebagai media pemberian informasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Erwanto, Ampriyudi (2019) yaitu dimana penelitian tersebut membahas pemanfaatan bagi dunia Pendidikan sedangkan penulis membahas pemanfaatan media website sebagai media pemberian informasi publik.

1.5 Tujuan

Tujuan dilakukannya sebuah penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi *e government* melalui Aplikasi Layanan Tunggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan Aplikasi Layanan Tunggu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta mengetahui dan memahami upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengatasi hambatan pada pelaksanaan Aplikasi Layanan Tunggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

II. METODE

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Implementasi menurut George Edward III. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi e Government Melalui Aplikasi Layanan Tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Implementasi merupakan suatu cara untuk mencapai tujuan dari kebijakan yang telah dibuat, dimana implementasi ini merupakan sebuah fase yang mendeskripsikan bahwa kebijakan tersebut telah dirumuskan dan dirancang hingga mencapai kata mufakat yang akan diterapkan pada lokasi sasaran karena adanya masalah dari suatu tempat yang menyebabkan perlu dilakukannya penyelesaian masalah.

Penulis memilih menggunakan teori implementasi Edward III untuk melakukan analisis bagaimana tingkat keberhasilan implementasi e eGovernment melalui aplikasi Program Layanan Tunggu dalam penerbitan e KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Sesuai dengan teori implementasi yang penulis gunakan dalam Syafri dan Setyoko (2008:46-54) dapat diketahui jika faktor kesuksesan dari sebuah pelaksanaan program dipengaruhi oleh empat faktor yaitu:

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Sikap Implementor (disposisi)
4. Struktur birokrasi pelaksana

1. Komunikasi

Dalam komunikasi, aspek lain yang menyangkut petunjuk pelaksanaan adalah konsistensi. Suatu kebijakan yang dikeluarkan harus bersifat konsisten agar para pelaksana tidak kebingungan karena apabila suatu kebijakan itu tidak konsisten maka dapat menimbulkan dampak buruk bagi pelaksanaan program. Secara umum Edward membahas tiga hal penting yang menjadi indikator keberhasilan dalam proses komunikasi, yaitu:

a. Transmisi atau penyaluran program

Sosialisasi mengenai aplikasi layanan tunggu ini sudah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru, memang tidak dilakukan secara tatap muka satu persatu kepada masyarakat karena keterbatasan ruang gerak disaat pandemi seperti sekarang, tetapi sosialisasi dilakukan melalui spanduk, baliho, media sosial seperti *instagram @disdukcapil_pekanbaru* dan *facebook Disdukcapil Pekanbaru*, ada juga tutorial penggunaan aplikasi layanan tunggu di *youtube* dengan akun

Disdukcapil Kota Pekanbaru, yang dibuat semacam drama singkat untuk memberitahukan betapa mudahnya aplikasi layanan tunggu itu, juga dengan mudahnya diunduh di berbagai perangkat *smartphone* untuk kemudahan masyarakat tentunya.

b. Kejelasan petunjuk yang disampaikan

Informasi mengenai mekanisme, tata cara pengunduhan dan prosedur pelayanan melalui aplikasi layanan tunggu sudah dijelaskan melalui *youtube* Disdukcapil Kota Pekanbaru. Di *youtube* tersebut dibuat video alur penggunaan aplikasi layanan tunggu dari awal sampai akhir yang dijelaskan dengan sangat kreatif sehingga mekanisme penggunaan aplikasi layanan tunggu mudah dipahami dan sangat jelas

Dapat dilihat bahwa pemahaman masyarakat mengenai aplikasi Layanan Tunggu ini sudah baik walaupun terbukti masih ada masyarakat yang belum mengerti namun ada juga yang sudah mengerti seperti Pak Eka yang menyatakan bahwa Aplikasi Layanan Tunggu ini sangat mudah digunakan. Kemudian untuk pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya sebagai pelaksana tentunya sudah mengerti dan paham mengenai prosedur Aplikasi Layanan Tunggu.

c. Konsistensi terhadap Perintah

konsistensi komunikasi antara dinas dengan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus menjalin komunikasi kepada masyarakat untuk terus berupaya melaksanakan pelayanan dengan maksimal serta melakukan pengembangan pelayanan dengan melakukan berbagai pembaruan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat dan memuaskan masyarakat, walaupun terjadi hambatan dalam pelaksanaannya Dinas tetap melakukan pelayanan secara *offline* sehingga pelayanan tetap terlaksana.

2. Sumber Daya

Sumber daya yang penulis maksud yaitu mengenai staf yang memadai dengan keahlian-keahlian untuk melaksanakan tugas, wewenang masing-masing staf sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, sarana dan prasarana pendukung, mekanisme program Layanan Tunggu, serta biaya pelayanan.

a. Staf

Sumber daya yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan adalah staf. Jumlah staf yang cukup akan berpengaruh pada proses pelaksanaan kebijakan, namun jumlah tidak selalu membawa efek positif bagi pelaksanaan kebijakan. Kompetensi khusus juga harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan.

. Tabel 3

Jumlah Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Pegawai	Jumlah	Keterangan
1	PNS	66 orang	
2	Tenaga Harian Lepas	91 orang	

	Total	157 orang	
--	--------------	------------------	--

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2021

Kemampuan masing-masing pegawai dinas dalam melaksanakan kebijakan serta menangani masalah yang terjadi di pelaksanaan aplikasi Layanan Tunggu juga sudah cukup ahli, karena telah dibekali dengan pelatihan-pelatihan

b. Wewenang

Pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil dapat dikatakan sudah berjalan dengan lancar karena masing-masing staf sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing. Kemudian apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan terjadi suatu permasalahan yang penting dan mendesak maka staf akan bertanya terlebih dahulu kepada pimpinan untuk meminta keputusan yang berwenang secara berjenjang sehingga adanya penghargaan terhadap wewenang masing-masing. Jadi disini semuanya bekerja sesuai dengan porsinya.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai dapat menunjang pelaksanaan program. Walaupun pelaksanaan kebijakan sudah mempunyai staf yang cukup tetapi tidak ditunjang dengan sarana dan prasarana yang layak maka implementasi kebijakan yang telah direncanakan sebelumnya tidak akan berjalan dengan efektif. Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelaksanaan program Aplikasi Layanan Tunggu yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), *database*, jaringan komunikasi data, serta perangkat penunjang (mesin fotokopi, printer, dan tower pemancar sinyal).

d. Mekanisme Aplikasi Layanan Tunggu

Mekanisme pelayanan program Aplikasi Layanan Tunggu dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Masuk dengan akun yang dimiliki pemohon dengan mengakses www.sipenduduk.pekanbaru.go.id/layanantunggu/ atau aplikasi Layanan Tunggu pada *Smartphone* apabila belum memiliki akun diharapkan dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan mengisi form pendaftaran akun.
- 2) Kemudian mengisi form pengisian data yang perlu dilengkapi
- 3) Melakukan pemilihan pelayanan yang diinginkan yaitu cetak KTP hilang, cetak KTP rusak dan cetak KTP *urgent*.
- 4) Setelah itu mengunggah foto dokumen kependudukan lainnya yang digunakan sebagai berkas persyaratan pendaftaran.
- 5) Jika form telah terisi dan berkas persyaratan telah diunggah maka klik "*upload*" kemudian akan ada pemberitahuan berhasil atau tidak apabila tidak berarti terdapat data yang belum terisi atau foto berkas persyaratan yang belum berhasil diupload atau belum diupload nantinya akan mengulang dari proses "isi form".
- 6) Kemudian data pemohon akan diterima server data yang nantinya di cek ulang sudah sesuai atau belum.

- 7) Dokumen oleh pemohon telah selesai, dapat diambil di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dengan mekanisme alur yang telah dilakukan maka pelayanan administrasi yang dilakukan melalui program Layanan Tunggu dapat terlaksanakan dengan baik secara *online* sehingga memudahkan pelayanan yang terjadi dimana masyarakat tidak perlu datang dan mengantre terlalu lama serta menghabiskan waktu yang menjadikan pelayanan berjalan tidak efektif dan efisien maka dari itu perlunya program Layanan Tunggu ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

e. Penganggaran dan pendanaan

Dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Aplikasi Layanan Tunggu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, tidak ada pemungutan biaya kepada masyarakat terkecuali ada beberapa penerbitan dokumen kependudukan lain yang diberikan denda, hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan di ruangannya pada tanggal 17 Januari 2022, beliau menyampaikan bahwa:

“Untuk pembuatan kartu tanda penduduk tidak ada dikenakan biaya sama sekali. Kecuali untuk beberapa penerbitan dokumen kependudukan yang dikenakan denda dan itu memang ada di Peraturan Daerah. Misalnya pembuatan akta kelahiran yang lebih dari 60 hari, akta kematian yang dibuat lebih dari 30 hari, dan lain-lain. Itupun ada peraturan yang mengaturnya jadi kita bukan sembarang melakukan pungutan terhadap pembuatan dokumen kependudukan.”

Tabel 4
Penganggaran Kegiatan

No.	Keterangan Program	Anggaran	Jumlah
1	2	3	4
1.	Pelayanan Administrasi Perkantoran	Rp 1.426.130.561	
2.	Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	Rp 1.749.975.000	
3.	Peningkatan Disiplin Aparatur	Rp 135.000.000	
4.	Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	Rp 140.000.000	
5.	Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan dan Capaian Kerja dan Keuangan	Rp 9.657.837	
6.	Penataan Administrasi Kependudukan	Rp 3.239.236.602	
			Rp 6.700.000.000

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2021

3. Disposisi

- a. Komitmen pegawai dan penempatan pegawai sesuai tupoksi

Suatu kebijakan akan terlaksana dengan baik apabila didukung oleh para pelaksana yang memiliki kemampuan yang sesuai, integritas dan loyalitas dalam menjalankan suatu kebijakan.

- b. Insentif

Insentif yang diberikan kepada pegawai dari pihak dinas sebagai bentuk penghargaan atas profesionalitas kerja atau sebagai bentuk pendorong semangat bekerja yaitu diberikan dalam bentuk piagam penghargaan. Untuk insentif atau biaya tambahan yang berasal dari masyarakat kepada staf yang terkadang masih dilakukan oleh masyarakat yang menganggap dengan diberikannya biaya tambahan akan mempercepat proses pelayanan daripada yang tidak membayar, maka para pegawai harus menolak dengan tegas dan tidak mau menerimanya serta memberi pemahaman kepada masyarakat untuk tidak berbuat demikian karena nantinya malah akan membuat pandangan masyarakat kepada pegawai menjadi buruk. Selain itu sekarang pelayanan juga sudah cepat sehingga masyarakat itu tidak perlu lagi mengeluarkan biaya tambahan untuk penggunaan calo maupun memberikan penambahan uang untuk mempercepat pelayanan.

4. Struktur Birokrasi

masyarakat dan para pegawai sudah tau dan kenal dengan program Layanan Tunggu, program Layanan Tunggu ini juga mudah untuk diakses oleh pemohon untuk melakukan permohonan pelayanan yang diinginkan hanya membutuhkan jaringan internet serta melakukan pendaftaran dan langsung memilih layanan yang diinginkan dan mengantre untuk kuota pendaftaran program Layanan Tunggu. Gambar di bawah ini menunjukkan perubahan sangat drastis yang terjadi pada antrian jumlah pelayanan sebelum dan sesudah adanya Aplikasi layanan tunggu yang memungkinkan masyarakat melakukan layanan administrasi secara daring:

Gambar 1

**Perbedaan Jumlah Antrian Pelayanan Manual dan Online
SEBELUM SESUDAH**

Dapat dilihat dari gambar di atas bahwa terdapat perbedaan yang sangat jelas saat



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih menggunakan

pelayanan manual dan sesudah menggunakan pelayanan online. Jumlah antrian yang sangat banyak membuat masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan giliran sehingga sangat memakan waktu lama bahkan terkadang masyarakat yang sudah mengantri tidak mendapatkan pelayanan pada hari itu karena kuota dan waktu yang terbatas. Hal tersebut lama kelamaan akan menyebabkan masyarakat malas dan merasa dipersulit dalam pengurusan dokumen kependudukan dan akan berakibat kualitas pelayanan dinilai buruk oleh masyarakat. Dengan adanya aplikasi Layanan Tunggu ini dapat mengatasi masalah antrian tersebut dan dapat menciptakan pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomis.

3.2 Faktor Penghambat dalam pelaksanaan program Layanan Tunggu

Hambatan adalah salah satu hal yang dapat menghalangi atau mengganggu proses pelayanan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melaksanakan program Layanan Tunggu. Dalam pelaksanaan Program Layanan Tunggu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak selalu berjalan sesuai yang diharapkan, terkadang terdapat masalah yang menjadi penghambat berjalannya program tersebut. Hambatan tersebut dapat berupa faktor internal dan eksternal.

Faktor penghambat internal dari pelaksanaan Program Layanan Tunggu salah satunya adalah sarana berupa akses koneksi internet yang terkadang mengalami gangguan. Seperti yang telah dijelaskan bahwa program Layanan Tunggu ini merupakan suatu pelayanan yang berbentuk perangkat lunak/*software* dimana dalam pengoperasiannya sangat bergantung pada kecepatan koneksi internet.

Permasalahan yang seringkali timbul di lapangan adalah terjadi gangguan jaringan internet baik itu jaringan nirkabel ataupun jaringan yang melalui Provider. Permasalahan jaringan tersebut akan mengakibatkan tertundanya pengunduhan data dan dokumen penduduk yang diperlukan sebagai syarat pengurusan KTP, serta akan memutuskan komunikasi antara operator di lapangan dengan operator penerima data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelaksanaan program Layanan Tunggu

Kendala dan Hambatan menjadi suatu permasalahan yang harus diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Karena upaya penyelesaian masalah diperlukan untuk memperbaiki layanan yang ada agar kedepannya program Layanan Tunggu semakin optimal dan berjalan sesuai tujuan yaitu mempermudah pelayanan dokumen kependudukan. Untuk mengatasi hambatan yang terjadi dilakukan upaya-upaya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatasi masalah-masalah yang terjadi dalam pelaksanaan program Layanan Tunggu agar terselesaikan.

a. Sosialisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah yang penanggung jawab dalam pelaksanaan program layanan tunggu menjadi pelayanan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan karena itu perlunya

penanaman pada masyarakat mengemilayanan ini.

b. Mengembangkan Aplikasi dan Website

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya mengembangkan website agar dapat diakses masyarakat dengan mudah melalui perangkatnya masing-masing serta memenuhi kebutuhan masyarakat pemohon agar tidak menimbulkan kekecewaan masyarakat atas pelayanan Program Layanan Tunggu. Peningkatan Aplikasi dan Website harus dilakukan sebagaimana yang di sebut oleh Kepala Dinas.

c. Peningkatan pemahaman pengguna dalam *upload* berkas Perbaikan website dilakukan untuk mengatasi masalah

masyarakat yang menggunakan layanan ini terkadang pemohon tidak benar dalam *upload* berkas sehingga permohonan akan pembuatan KTP menjadi tertunda dan harus mengirim berkas ulang agar dapat diproses ketahap selanjutnya.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persamaan temuan penelitian diatas persamaan antara peneliti sebelumnya yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu terdapat kesamaan yaitu membahas aplikasi sebagai system informasi public. Aplikasi di Kota Pekanbaru digunakan sedemikian rupa untuk dapat memberikan informasi mengenai kota tersebut. Penelitian ini kemudian sengaja dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana dan sejauh apa perkembangan kualitas website Kota Pekanbaru sebagai system dan media informasi khususnya pelayanan public.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e government* melalui aplikasi layanan tunggu sudah dinilai berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hambatan yang dihadapi dalam implementasi Program Aplikasi Layanan Tunggu adalah masalah jaringan, sosialisasi yang belum merata. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi masalah tersebut yaitu memperluas jaringan dan memberikan sosialisasi secara terus-menerus dan menyeluruh kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan penelitian yaitu waktu pelaksanaan penelitian yang singkat sehingga membatasi pergerakan peneliti untuk terjun langsung ke lapangan serta kesulitan untuk mengakses data pendukung.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Peneliti menyadari bahwa masih awalnya hasil temuan pada penelitian ini, dengan demikian diharapkan untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam pada focus dan lokus yang serupa berkaitan dengan kualitas website sebagai sarana pelayanan public.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Pekanbaru yang telah memberi kesempatan sekaligus dukungan untuk peneliti dalam melaksanakan riset mengenai kualitas website sebagai media informasi dan pelayanan public di Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Edward III, George C (edited), 1984, *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, Londn-England

Iksan Al Falah. 2020. *PelaksanaanProgram Layanan Tunggu Dalam Pembuatan Ktp. Di Dinas KependudukAn Dan PencatatanSipil Kota Pekanbaru* Jurnal public Administration.

Erwanto, ampriyudi.2019.*pemanfaatan website sebagai aplikasi latihan soal try outujian nasional*. Tugas akhir thesis, university of technology yogyakarta.

Kharisma, syauqi.2017.*efektivitas instagram info jember sebagai media promosi dan informasi kepada masyarakat kabupaten jember*. Undergraduate thesis, universitas muhammadiyah jember.

Deta Tri Anggini .2019. *Implementasi Aplikasi Sehati Dalam Penegakkaan Disiplin Pegawai Di Lingkungan Kabupaten Bangka Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembanga N Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD)*. Universitas Sebelas Maret..

Yuni Padilla.2020. *Implementasi Program Kota Terpadu Mandiri (Ktm) Lagita Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu* Diploma thesis, sekolah tinggi ilmu komunikasi yogyakarta.

Syafri, Wirman dan Israwan Setyoko. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor

Peraturan Menteri Dalam Negeri no 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

www.sipenduduk.pekanbaru.go.id/layanantunggu/