

MANAJEMEN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU

Desi Natalia^{1)*}, Syahrudin Hattab²⁾, Askar Mayusa³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
nathaliedesy03@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
syahrudinhattab88@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mayusaaskar@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif berdasarkan empat prinsip manajemen menurut George R. Terry, dengan 4 (empat) aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam perencanaan strategis dalam pemisahan sistem pelayanan manual dan berbasis elektronik, pelaksanaan *e-government* masih menghadapi kendala, seperti belum adanya struktur formal organisasi, pembagian tugas yang belum jelas, masalah teknis, kurangnya panduan bagi pengguna, serta minimnya pelatihan bagi sumber daya manusia. Pengawasan sudah dilakukan melalui pemantauan, survei kepuasan, dan pengaduan online, namun masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek pengorganisasian dan pelaksanaan sangat diperlukan agar manfaat layanan *e-government* dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

Kata kunci: Manajemen, Electronic Government, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

This study aims to determine the management of e-government in population administration services at the Population and Civil Registration Office of Palu City using a qualitative descriptive method based on the four principles of management according to George R. Terry, with 4 (four) aspects of planning, organizing, implementing, and monitoring. Data were collected through observation, interview, and documentation. The results showed that despite progress in strategic planning in separating manual and electronic-based service systems, the implementation of e-government still faces obstacles, such as the absence of a formal organizational structure, unclear division of tasks, technical problems, lack of guidance for users, and lack of training for human resources. Supervision has been carried out through monitoring, satisfaction surveys, and online complaints, but still needs to be improved. Therefore, improvements in the aspects of organization and implementation are needed so that the benefits of e-government services can be optimally felt by the community.

Keyword: Management, Electronic Government, Population Administration.

Submisi: 05-05-2025

Diterima: 05-05-2025

Dipublikasikan: 05-05-2025

PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan publik di Indonesia dalam konteks revolusi industri 4.0 menunjukkan bahwa teknologi digital semakin pesat. Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi dasar hukum bagi pelayanan publik yang berorientasi pada *good governance*. Dalam hal ini, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan yang efisien dan transparan.

Pemerintah kini sedang mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 menekankan pentingnya *e-government* untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik. Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik SPBE di Kota Palu dimulai dengan dikeluarkannya Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan *E-Government* oleh perangkat daerah. Kemudian dilanjutkan dengan Peraturan Wali Kota Palu Nomor 14 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Peraturan ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik secara dilebih spesifik di tingkat kota.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat karena terkait langsung dengan identitas dan hak-hak warga negara. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sebagai lembaga pemerintah yang bertugas menyediakan layanan administrasi kependudukan menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, akurasi data, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Implementasi manajemen e-Government di kantor tersebut bertujuan untuk menjawab kebutuhan pelayanan yang semakin kompleks dan dinamis. Namun, penerapan sistem ini tidak hanya memerlukan teknologi yang memadai, tetapi juga manajemen yang efektif dalam mengelola sumber daya, proses, dan infrastruktur teknologi agar tujuan pelayanan dapat tercapai secara optimal. Sehingga, hal tersebut membuktikan bahwasanya masyarakat benar-benar merasakan dan menerima pelayanan secara digitalisasi.

Sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan sistem ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online dan menerima dokumen secara digital, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Meskipun telah ada inovasi ini, tantangan tetap ada, seperti infrastruktur yang belum memadai dan pemahaman masyarakat yang masih rendah mengenai layanan elektronik. Banyak masyarakat lebih memilih pelayanan langsung karena merasa lebih cepat dan nyaman.

Kendala lain yang dihadapi adalah gangguan jaringan internet yang sering terjadi, yang bisa menghambat akses ke layanan online. Selain itu, kurangnya sosialisasi tentang cara menggunakan layanan elektronik membuat masyarakat ragu untuk beralih dari metode tradisional. Oleh karena itu, perlu ada upaya yang lebih besar untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara mengakses layanan tersebut.

Evaluasi berkala terhadap kinerja layanan e-government sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas. Hal ini mencakup pengawasan terhadap pelaksanaan layanan dan pengumpulan umpan balik dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dengan cepat. Selain itu, perlunya perhatian terhadap infrastruktur, sosialisasi layanan, dan pengawasan harus diutamakan untuk memastikan pelayanan publik yang optimal di era digital. Dengan langkah-langkah yang tepat, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat meningkat, memenuhi harapan masyarakat, dan menciptakan kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah. Teori Manajemen George R. Terry dengan aspek (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan) digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengelola dinamika organisasi. Dengan pendekatan ini, pemerintah dapat merumuskan rencana yang lebih baik, menyusun struktur organisasi yang jelas, dan memantau kinerja

untuk memastikan pencapaian tujuan.

penelitian mengenai manajemen e-Government dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menjadi sangat penting untuk memahami sejauh mana pengelolaan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan solusi yang dapat diterapkan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini, dasar penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang diperoleh melalui pengumpulan data secara mendalam, observasi, dan interpretasi terhadap fenomena yang diteliti tanpa menggunakan prosedur statistik atau proses kuantifikasi.

Tipe penelitian ini yaitu bersifat deskriptif, yang memberikan gambaran faktual dan objektif tentang implementasi kebijakan disiplin pegawai negeri sipil di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari berbagai informan, serta melalui pengamatan, identifikasi, dan wawancara langsung di lokasi penelitian. Sedangkan, data sekunder adalah informasi tambahan yang mendukung data primer, yang diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen, buku, peraturan, dan hasil penelitian yang relevan dengan topik yang diteliti.

Penentuan informan dalam penelitian menggunakan teknik *purposive* dan *aksidental*. Menurut Sugiyono (2013:85) *purposive sampling* adalah “teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, yakni memilih secara sengaja individu yang dianggap dapat memberikan informasi relevan dengan topik yang diteliti”, dan *aksidental sampling* menurut Sugiyono (2013:85) adalah “teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan, yakni yang secara kebetulan bertemu dapat dijadikan informan apabila dianggap cocok sebagai sumber informasi oleh pihak yang membutuhkan”. Adapun yang terpilih menjadi informan yaitu Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, Pegawai yang menangani layanan berbasis elektronik, dan 3 orang masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen dalam penelitian ini, yaitu alat yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian berupa pedoman wawancara dan alat untuk merekam serta kamera untuk foto dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Model Interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31:33), yang terdiri atas beberapa langkah yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah menerapkan sistem *e-Government* dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Sistem ini memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Sehingga, hal tersebut mendorong pihak penyedia layanan untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan membuktikan pelayanan publik di Kota Palu telah berkembang ke arah digitalisasi.

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Kota Palu merupakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kenyamanan dalam layanan publik. Inisiatif ini didorong oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang diikuti oleh Peraturan Wali Kota Palu Nomor 14 Tahun 2022. Peraturan ini menegaskan komitmen Pemerintah Kota Palu untuk

mengimplementasikan sistem berbasis elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, mempercepat waktu penyelesaian dokumen, mengurangi antrean, serta menurunkan biaya transportasi. Selain itu, sistem ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan data kependudukan. Data yang diolah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan berbasis elektronik, masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan efisien.

Tabel 1 Data Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik 2024 Periode Januari-Juni

No.	Keterangan	2024						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Total
1.	Kartu Keluarga	59	37	46	68	87	91	388
2.	Cetak Ktp-El	17	10	13	22	7	-	69
3.	Cetak KIA	-	-	-	-	-	-	-
	a. 0-5 thn	19	15	17	6	6	47	110
3.	b. >5 thn	-	-	8	5	-	14	27
4.	Akta Lahir	-	-	-	-	-	-	-
	a. 0-17 thn	29	19	28	15	5	14	110
	b. > 17 thn	-	-	3	7	9	-	19
5.	Akta Mati	9	10	7	-	23	-	49
6.	SKPWNI	44	41	32	47	34	39	237
7.	SKDWNI	-	-	-	-	-	-	-

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, 2025

Tabel 2 Data Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik 2024 Periode Juli-Desember

No.	Keterangan	2024						
		Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Total
1.	Kartu Keluarga	91	73	77	97	81	116	535
2.	Cetak Ktp-El	-	-	-	-	-	-	-
3.	Cetak KIA	-	-	-	-	-	-	-
	a. 0-5 thn	17	15	6	6	7	28	79
3.	b. >5 thn	3	-	-	1	1	-	4
4.	Akta Lahir	-	-	-	-	-	-	-
	a. 0-17 thn	21	8	21	18	12	18	98
	b. > 17 thn	3	1	-	2	-	2	8
5.	Akta Mati	5	3	4	6	9	14	41
6.	SKPWNI	47	38	24	52	22	47	230
7.	SKDWNI	-	-	-	-	6	-	6

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, 2025

Analisis terhadap data pelayanan menunjukkan adanya fluktuasi dalam jumlah layanan yang diproses sepanjang tahun 2024. Pada periode Januari-Juni 2024, terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah layanan, yang mencerminkan efektivitas awal penerapan sistem *e-government* dan antusiasme masyarakat. Namun, pada periode Juli-Desember, terjadi penurunan pelayanan kepada masyarakat yang bisa jadi disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masalah teknis dalam sistem, kurangnya sosialisasi berkelanjutan, dan berkurangnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.

Wawancara dengan informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengungkapkan bahwa perencanaan pelayanan dilakukan secara sistematis melalui berbagai langkah strategis, yaitu

dengan memisahkan layanan manual dan layanan berbasis elektronik serta menentukan aplikasi yang digunakan dalam layanan tersebut. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Dalam hal pengorganisasian, terdapat dua orang staf yang ditugaskan untuk menangani pelayanan tersebut. Namun, akibat dari kurangnya struktur organisasi formal dapat menimbulkan kebingungan dalam pembagian tugas, terutama saat terjadi pergantian peran di antara pegawai.

Pelaksanaan sistem *e-government* menunjukkan tantangan signifikan. Meskipun masyarakat dapat mengakses layanan melalui *website* dan aplikasi *WhatsApp* yang digunakan dalam pelayanan berbasis elektronik, gangguan jaringan dan kesalahan dalam input data seringkali menghambat efektivitas layanan. Pengguna juga melaporkan kesulitan dalam memahami langkah-langkah yang diperlukan untuk mengakses layanan, yang menunjukkan perlunya panduan yang lebih jelas dan terperinci.

Proses pengawasan dilakukan melalui pemantauan langsung, umpan balik dari pengguna, serta penilaian terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan jumlah keluhan. Meskipun pengawasan dilakukan secara rutin, tantangan seperti kendala teknis dan kurangnya sosialisasi masih menjadi penghalang bagi optimalisasi layanan. Masyarakat mengungkapkan perlunya pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan layanan berbasis elektronik.

Secara keseluruhan, meskipun pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Kota Palu telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, masih banyak aspek yang perlu diperbaiki, terutama pada aspek pengorganisasian dan pelaksanaan. Hal ini mencakup penguatan sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat, peningkatan infrastruktur, serta penegakan struktur organisasi yang lebih jelas. Dengan perbaikan yang tepat, diharapkan sistem ini dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat. Penelitian lebih lanjut juga diperlukan untuk mengevaluasi implementasi dan dampak dari sistem ini serta untuk mengidentifikasi solusi terhadap kendala yang dihadapi.

Studi ini memberikan gambaran bahwa penerapan *e-Government* di pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya meningkatkan pelayanan publik, tetapi juga mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah. Oleh karena itu, pemerintah daerah lain dapat mencontoh pendekatan manajemen yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan Kota Palu sebagai model pengelolaan pelayanan publik berbasis teknologi.

SIMPULAN

Manajemen *Electronic Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu masih kurang optimal, meskipun perencanaan dilakukan secara strategis dengan pemisahan sistem manual dan *online* serta penyediaan infrastruktur pendukung. Namun, aspek pengorganisasian masih kurang optimal akibat ketiadaan struktur formal yang menyebabkan kebingungan dalam pembagian tugas. Pelaksanaan layanan juga menghadapi berbagai masalah, seperti kendala teknis, minimnya panduan bagi pengguna, dan kurangnya pelatihan sumber daya manusia, yang menghambat efektivitas layanan. Meskipun aspek pengawasan telah dilengkapi dengan mekanisme evaluasi seperti pemantauan langsung, survei kepuasan, dan pengaduan *online*, peningkatan masih diperlukan untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan. Secara keseluruhan, meskipun ada kemajuan dalam beberapa hal, perbaikan signifikan diperlukan pada aspek pengorganisasian dan pelaksanaan agar manfaat layanan dapat dirasakan secara lebih merata oleh masyarakat.

Berdasarkan, kesimpulan tersebut di atas, Pemerintah Kota Palu perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna mendukung kelancaran layanan *e-Government*. Dinas terkait harus aktif melakukan sosialisasi dan pelatihan literasi digital kepada masyarakat, khususnya di daerah pinggiran, agar mereka dapat memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara optimal. Perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM secara berkelanjutan untuk menghadapi perkembangan teknologi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dinas harus rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sistem *e-Government* yang diterapkan agar dapat segera

mengetahui dan memperbaiki kendala yang muncul selama operasional, serta masyarakat juga harus memiliki kesadaran diri untuk meningkatkan pengetahuan menggunakan layanan secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. 2018. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Gubernur Sulawesi Tengah. 2019. *Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan E-Government oleh Perangkat Daerah*. Diundangkan di Palu pada tanggal 18 Oktober 2019.
- Peraturan Wali Kota Palu Nomor 14 Tahun 2022 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.
- Dwiyanto, A. 2010. *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indrayani, E. 2020. *e-Government: Konsep, implementasi dan perkembangannya di Indonesia*. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendikia. ISBN: 978-623-7710-29-5.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. 2020. *Manajemen pelayanan publik*. UMSIDA Press.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Sage Publications.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Terry, George R. 2016. *Prinsip-prinsip manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

TENTANG PENULIS



1. Identitas Diri

Nama : Desi Natalia
No. Stambuk : B 101 21 016
Tempat dan Tanggal Lahir : Sibolang 25 Desember 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Sibolang
Telp/Faks : 0822-5584-2538
Alamat E-mail : nathaliedesy032@gmail.com

2. IDENTITAS ORANG TUA

1. Ayah

Nama : Arifai
Pekerjaan : Petani
Agama : Islam
Alamat : Desa Sioyong

2. Ibu

Nama : Jusni Lamende
Pekerjaan : Wiraswasta
Agama : Islam
Alamat : Desa Sibolang

3. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun Lulus	Jenjang Pendidikan	Nama Sekolah
2015	SD	SDN 24 SOJOL
2018	SMP	SMPN SATAP 7 SOJOL
2021	SMA	SMAN 1 SOJOL