



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Penggunaan teknologi komputer yang dewasa ini semakin luas tentunya membantu para pelaku pelayanan publik yang mengambil keputusan di dalam operasional pemerintahan baik kegiatan administrasi, pelayanan, maupun pengelolaan data kepegawaian. Kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*.

Tidak dipungkiri kemajuan teknologi mempercepat segalanya, termasuk pelayanan publik. Pelayanan publik (dalam UU RI No 25 tahun 2009) merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di

Indonesia dikatakan masih jauh dari kata memuaskan dan cepat hanya untuk pihak-pihak tertentu. Keberadaan teknologi diharapkan menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan. Teknologi internet yang kini sudah mendarah daging harus dimanfaatkan secara optimal oleh pemerintah dengan mengadopsi teknologi sebagai infrastruktur dalam pelayanan publik.

E-Government merupakan suatu istilah yang masih baru bagi kebanyakan masyarakat di negara berkembang. Seringkali juga istilah itu disalahartikan. Pemerintah di Negara lain, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang semuanya bermuara pada pelayanan publik (*public service*). Perbedaan yang mencolok antara konsep *e-Government* yang dikenal sekarang dengan penerapannya pada masa lalu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik masyarakat maupun *stake holders* lainnya (karyawan/pegawai, departemen/lembaga pemerintah lainnya, organisasi swasta, dan sebagainya). Pentingnya *e-government* ini antara lain

- 1) mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat;
- 2) mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi; dan
- 3) mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Di Indonesia, inovasi *e-government* sudah direncanakan sejak beberapa tahun belakangan ini. Selain adanya kebutuhan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan sebuah sistem yang terintegrasi, pengembangan *e-government* di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Penggunaan sistem komputer/informasi di lembaga pemerintah biasanya ditujukan untuk mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pencarian, dan pengolahan data yang berakibat pada meningkatnya kualitas pelayanan publik. Dengan kata lain, sistem komputer/informasi di lembaga tersebut difokuskan sebagai alat bantu pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu, penerapan sistem informasi itu ternyata memberikan hasil yang beragam.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah Kota Pekanbaru, Riau merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Pekanbaru. Disdukcapil merupakan OPD Kota Pekanbaru yang memberikan Jenis pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Pelayanan tersebut terbagi 2 yaitu (1). Pelayanan pendaftaran penduduk : identitas penduduk, pindah datang penduduk, dan pendataan penduduk. (2). Pelayanan pencatatan sipil : kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, perubahan status anak, pengolahan dan pemeliharaan catatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai Tugas Pokok Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas diLingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Kota Pekanbaru di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan rincian tugas antara lain:

1. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi administrasi kependudukan
3. Membina dan melaksanakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas ini juga telah memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pelayanan, yang mana telah terintegrasi dalam sebuah portal yang digunakan juga oleh semua operasi perangkat daerah lainnya pada website <http://www.pekanbaru.go.id/> untuk pemerintahan kota Pekanbaru dan <http://disdukcapil.pekanbaru.go.id> untuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Di bawah ini penulis menunjukkan peningkatan jumlah penduduk kota pekanbaru setiap tahun, oleh karena itu tentunya jumlah permintaan pelayanan baik dalam pembuatan ktp, akte kelahiran dan sebagainya pasti meningkat. Berikut data yang diperoleh penulis

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Setiap Tahun

TAHUN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
2011	477 699	451 548	929 247
2012	492 557	465 795	958 352
2013	505 769	478 905	984 674
2014	519 515	491 952	1 011 467
2015	533 217	504 901	1 038 118
2016	546 400	518 166	1 064 566
2017	559 917	531 171	1 091 088

Sumber: *bpskotapekanbaru tahun 2018*

Kondisi pelayanan publik di Indonesia belum bisa dikatakan baik karena masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan banyaknya praktek pungutan liar serta suap yang tidak jelas. Masyarakat sudah seharusnya menyadari bahwa pelayanan publik selama ini sudah menjadi masalah yang harus diperhatikan. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan pastinya penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya. Begitu pula dengan seberapa besar dana yang perlu disiapkan dalam pengurusan-pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan birokrasi. Baik harga maupun waktu seringkali tidak sesuai dengan keinginan masyarakat.

Adanya ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi malas atau enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, yang merupakan kewajiban bagi setiap warga negara. Pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Disini penulis dipaparkan beberapa contohnya fenomena terkait pelayanan didukcapil. Contoh fenomena yang terjadi dipekanbaru seperti yang terjadi pada bapak Fatullah. Beliau mengatakan buruknya pelayanan dimana secara langsung merasakan ketika hendak membuat suket (surat keterangan). Petugas saling

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lempar tanggung jawab. Dikutip pada situs www.viva.id yang diakses pada 03 november 2018 pukul 15:58 yang terjadi kepada bapak sutrisno warga Jalan Cawan, RT 003/ 003, Kelurahan Jatibening menyatakan sulitnya dalam pembuatan e-ktp. Selanjutnya dari www.lapor.go.id Menyebutkan bahwa lamanya waktu penyelesaian pembuatan ktp dan juga terjadi di kecamatan sidoayu menyatakan keluhan yang sama dalam penyelesaian kk.

Sistem komputer/informasi tidak hanya digunakan sebagai alat pendukung dalam melayani masyarakat tetapi juga difungsikan sebagai pelayan itu sendiri. Dalam konsep itu, masyarakat diberi pilihan untuk berinteraksi dengan manusia (pegawai pemerintah) atau dengan komputer (lewat situs lembaga pemerintah di internet). Dengan diperluasnya fungsi sistem informasi tersebut, diharapkan praktik yang merugikan masyarakat maupun negara yang bersumber dari lemahnya etika dan buruknya budaya kerja pegawai dapat dikurangi.

Oleh karena itu, berdasarkan pernyataan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul:

“Penerapan E-Government Dalam Upaya Peningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah Bagaimana penerapan E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru

1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian permasalahan diatas, maka penulis dapat merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut yaitu

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penerapan E-Government pada kantor DISDUKCAPIL

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah disebutkan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dinasa akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas bahan berfikir ilmiah. Hasil hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi serta masukan maupun rekomendasi bagi instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang penulis jadikan objek penelitian.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini untuk menambah referensi atau koleksi dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Negara pada khususnya dan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada umumnya. Selain itu dapat memberikan tambahan bahan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama pada waktu yang akan datang.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkaitan dengan Penerapan E-Government terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pelayanan publik dipilih karena peningkatan pelayanan merupakan misi dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar menjadi suatu kesatuan yang utuh dan supaya lebih terarah sesuai dengan fokus yang ingin dicapai maka dibuatlah sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi tentang deskripsi umum dari proposal yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bagian ini berisi tentang teori yang memperkuat penulisan proposal. Bab ini berisikan uraian-uraian teori yang berupa pengertian, konsep, referensi yang bersumber dari buku, review, jurnal dan berisi penelitian terdahulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menggambarkan secara ringkas lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data yang diperlukan, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan tentang sejarah objek penelitian beserta dengan visi, misi juga tugas pokok dan fungsi dari objek tersebut dan struktur atau bagan dari objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menjelaskan hasil penelitian mulai dari menganalisis, mengungkapkan dan menjelaskan hasil penelitian berdasarkan fakta dan data hasil temuan sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bagian ini berisikan ringkasan dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran maupun rekomendasi yang merupakan pernyataan dari peneliti tentang perbaikan yang perlu dilakukan dimasa yang akan datang terkait dengan masalah temuan penelitian.