

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Implementasi e-government dapat membantu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa aspek yang dapat diimplementasikan meliputi Sistem Basis Data Terpadu, Pendataan kependudukan dapat dilakukan melalui sistem basis data terpadu yang memungkinkan pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran data kependudukan secara efisien Pendaftaran Online, Masyarakat dapat mendaftar secara online untuk mendapatkan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), sehingga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrian.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintah Berbasis Elektronik, dalam mengurangi perkumpulan yang begitu padat atau sempit dan memudahkan pelayanan yang dilakukan dengan aturan yang di keluarkan untuk memudahkan masyarakat tidak menunggu begitu lama. Implementasi tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu.

Dinas Kependudukan dan Pemukiman merupakan gabungan dari Kantor Catatan Sipil yang semula bertipe C dibawah Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Biak Numfor yang menangani masalah-masalah pencatatan sipil dan Kantor Perwakilan Departemen Transmigrasi Yapun Waropen di Biak, yang dengan siperlakukan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dilikuidasikan Pemerintah Kabupaten Biak Numfor.

Pada tahun 2009 Dinas Kependudukan dirubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 3 Tahun 2009 tentang pembentukan susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Biak Numfor. Peraturan terbaru yang mengatur tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dengan terbitnya Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 14 Tahun 2017.

Dinas Kependudukan mempunyai tugas batu Bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantu serta tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati.

Visi

“terwujudnya Tertip Administrasi Kependudukan Pelayanan Prima Dalam Kerangka Masyarakat Biak Numfor yang Religius, Berkarakter dan Berbudaya”.

Misi

- 1. Meningkatkan Pengelolaan dan Penataan Tertib Administrasi Kependudukan yang Akurat.*
- 2. Meningkatkan Pelayanan Dengan Optimal Kepada Masyarakat (Muda, Transparan dan Pasti)*
- 3. Membangun Database Kependudukan yang Akurat*
- 4. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.*

Moto

“Melayani Dengan Hati, Sepenuh Hati Dan Hati-Hati”. Maklumat

- 1. Berjanji Dan Sanggup Untuk Melaksanakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.*

2. *Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.*
3. *Bersedia Untuk Menerima Sanksi, Dan/atau Memberikan Kompensasi Apabila Pelayan Yang Di Berikan Tidak Sesuai Standar.*

Pemerintah Kabupaten Biak Numfor, terutama Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor membuat website resmi (<https://dukcapil.biakkab.go.id>) pada tanggal 20 Oktober 2020 pada masa covid-19 dengan menjaga jarak interaksi untuk mencegah penularan penyakit covid-19 yang pada saat itu sangat tingginya penularan kepada masyarakat, bukan implementasi *e-government* ini diterapkan di kantor dukcapil biak kota untuk membantu masyarakat dalam pengurusan pembuatan e-ktip, kartu keluarga, akta dll. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Biak Numfor melaksanakan pelayanan online yang dijalankan pada Tahun 2020-2021 kepada masyarakat biak numfor.

Pelayanan ini sangat efektif kepada masyarakat dengan adanya *e-government* yang di jalankan dengan banyak tanggapan positif dan negatif, pelayanan yang di lakukan staff pegawai sesuai aturan untuk masyarakat juga harus bisa mengenal pelayanan berbasis online yang sudah dinas kependudukan dan pencatatan sipil biak kota sediakan website. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Biak numfor sangat berharap untuk masyarakat juga bisa menggunakan website yang sudah di sediakan dan menjamin keamanannya, walaupun masih banyak masyarakat yang kurang paham apa gunanya website (<https://dukcapil.biakkab.go.id>)

Dengan adanya layanan online, masyarakat dapat mengakses informasi terkait prosedur, persyaratan, dan jadwal pelayanan, serta melacak status permohonan mereka secara mudah melalui platform elektronik. Manajemen Dokumen implementasi *e-government* juga memungkinkan pencatatan dan pengarsipan dokumen secara digital, mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik. Implementasi *e-government* di

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor memiliki beberapa keuntungan, antara lain. Efisiensi Administrasi Proses administrasi menjadi lebih efisien dengan penggunaan teknologi digital, mengurangi kebutuhan akan kertas dan waktu yang diperlukan untuk mengelola data kependudukan. Peningkatan Aksesibilitas: Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui platform online, mengurangi keterbatasan geografis dan waktu. Transparansi dan Akuntabilitas

Implementasi *e-government* dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena semua proses dapat dilacak dan terdokumentasi dengan baik. Keterlibatan Masyarakat Dengan adanya platform online, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan, pengaduan, atau umpan balik terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. *E-government* menjadi salah satu media untuk mempermudah masyarakat Indonesia dan memberikan peluang bagi pemerintah dalam melayani publik serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam menghasilkan layanan publik.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dalam melaksanakan *e-government* dengan pelayanan online kepada masyarakat tetapi banyak sekali masyarakat yang mendatangi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Biak Kota untuk mendaftar walaupun sudah ada pemberitahuan pelayanan online sampai pada saat ini tahun 2024, tetapi mereka masih mendatangi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Biak Kota untuk mengurus pembuatan e-ktp, kartu keluarga, akta dll. Pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil Biak Kota tetap melayani dengan pelayanan yang baik, ramah dan bertanggung jawab, tetapi terhadap pelayanan online pada website resmi (<https://dukcapil.biakkab.go.id>) menjadi sunyi dikunjungi masyarakat Kota Biak karena banyak yang merasa sulit, jaringan yang kurang bagus di desa-desa dan keterbatasan ekonomi yang membuat mereka juga tidak menggunakan handphone (HP).

Pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipilbiak kota sangat bagus namun dalam e-government masih kurang bagus, karena kurangnya ketegasan terhadap masyarakat untuk bisa menggunakan website yang sudah disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Biak Kota, maka dari itu harus ada sosialisasi ke kampung-kampung, sekolah, membuat browsur, dan aturan yang tegas agar masyarakat bisa mengerti.

Implementasi *e-government* dalam pelayanan sangat penting untuk masyarakat dan pemerintah. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Biak Kota harus lebih memantau dan lebih banyak sosialisasi untuk masyarakat dan terutama anak remaja umur 17 tahun keatas untuk bagaimana bisa juga menggunakan pelayanan online yang disediakan web. resmi (<https://dukcapil.biakkab.go.id>) agar bisa berjalan dengan baik dan seimbang maka disini saya membawah judul "IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIAK NUMFOR".

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi e-government dalam peningkatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan/menganalisis implementasi e-government dalam peningkatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

1.4.Kegunaan Penelitian

Setelah terlaksanakan manfaat penelitian ini:

a. Secara Teoritis

Peningkatan pelayanan publik merupakan upaya untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan yang optimal sangat penting untuk memastikan keakuratan dan kecepatan dalam pengelolaan data kependudukan, seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen identitas lainnya

b. Secara Praktis

Pada penelitian di harapkan dapat bermanfaat sebagai mana pelayanan online yang efektif dapat dikunjungi masyarakat dalam pengurusan di (website.dukcapil.biakkota.go.id).