

Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

*Raymond Verrel Lumi¹
Novie Revlie Pioh²
Welly Waworundeng³*

Abstrak

keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan, Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan *E-Government* ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. dengan melihat bahwa kualitas pelayanan publik Aparatur Sipil Negara dalam penerapan E-Government maka semakin mempermudah akses dari masyarakat karena melihat indikator pelayanan publik yaitu mengenai Produktivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas dan Kualitas Layanan atau Profesionalitas ASN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik ASN dalam penerapan E-Government dan Metode penelitian dan penulis gunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pemerintah, E-Government.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Dalam akun Website resmi Pemerintah Kota Manado Disdukcapilkotamanado.go.id di jelaskan pelayanan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado paling cepat Satu hari dan tidak dipungut biaya artinya potensi untuk penyelesaian pelayanan masyarakat akan memakan waktu sekitar dua hari bahkan lebih dan pada awal penelitian juga peneliti menanyakan kepada masyarakat 6 dari 10 Orang mengatakan mereka menunggu hingga seminggu bahkan lebih untuk memperoleh E-KTP. Secara umum penggunaan sistem teknologi informasi atau e-government dalam pemerintahan kota Manado sudah mulai diterapkan pada tahun 2008 namun pengembangan dan sosialisasinya gencar dimulai tahun 2010-2013. Dan berita dari Manado Post dalam website pada tanggal 23 Oktober tahun 2018 ratusan masyarakat yang waktu itu mendaftar CPNS datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mereka mengeluhkan soal perbedaan nomor Induk Kependudukan yang tertera di KTP berbeda dengan yang tertera di Kartu Keluarga, dan masyarakat juga banyak masyarakat datang yang sebelumnya sudah menunggu cukup lama, mengeluhkan karena kesalahan nama yang tertera di KTP mulai dari huruf "y" yang tertukar dengan huruf 'I'. Berita Manado Post pada tanggal 3 Agustus 2018 ada beberapa orang yang tidak mau disebutkan namanya harus bolak-balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado untuk memastikan E-KTP mereka sudah selesai. Dan Hal ini membuktikan bahwa Aparatur pemerintah dalam menerapkan E-Government di Dinas Kependudukan

Pencatatan Sipil masih kurang sehingga menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan. Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi sekarang pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum atau pelayanan publik, dalam Birokrasi pemerintahan di beberapa daerah kabupaten atau kota di Indonesia sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atau selalu dikeluhkan masyarakat karena ketidak-efisien dan efektif dalam proses pelayanan. birokrasi sering kali dianggap tidak mampu melakukan hal-hal yang sesuai dan tepat, serta sering birokrasi dalam pelayanan publik sangat merugikan masyarakat sebagai konsumennya. Hal ini sangat memerlukan perhatian yang besar, seharusnya Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik, memudahkan masyarakat menerima setiap pelayanan yang diperlukan bukannya semakin mempersulit..

Tinjauan Pustaka

Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian

kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pemerintahan sebagai institusi pemberi pelayanan kepada publik selama ini kurang memberi perhatian kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disisi lain, masyarakat yang menerima pelayanan juga tidak kritis terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Praktek semacam itu sudah saatnya diubah terlebih lagi Undang-undang RI Nomor 32 Tahun 2004 telah menawarkan paradigma baru fungsi yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah lebih banyak diposisikan sebagai pelayan masyarakat, dengan fungsi utama menjadi fasilitator, pengendali serta penjaga kepentingan masyarakat luas. Perubahan paradigma terhadap pembaharuan manajemen pelayanan umum melalui berbagai strategi.

Menurut H.A.S Moenir mengemukakan bahwa sasaran pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang sering kali tidak mudah dilakukan. Dalam kepuasan seseorang pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya. ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan. Dalam usaha mempertahankan hidupnya manusia sangat memerlukan pelayanan,

baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Moenir (1992: 17) yang dikutip Hardiansyah :“Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.”Untuk lebih rincinya definisi pelayanan diberikan oleh Gronroos (1993: 75) sebagaimana dikutip dibawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”Ada berbagai macam definisi tentang pelayanan seperti dikatakan oleh Sarlito Wirawan yang dikutip Hardiansyah (1982: 27) bahwa :”Pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan, oleh karena itu ia merupakan suatu proses sebagai suatu kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.”Berbicara tentang pelayanan birokrasi kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan prima. Menurut UU No 5 Tahun 2014 Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian

kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan..Menurut

Wilson (1903:572);Pemerintah adalah suatu pengorganisasian kekuatan, tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatan angkatan bersenjata, tetapi dua atau sekelompok orang darisekian banyak kelompok orang yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan maksud dan tujuan bersama mereka, dengan hal-hal yang memberikan bagi urusan-urusan umum kemasyarakatan.Menurut Ndraha dalam buku *Kybernology* (2011;7) Pemerintah adalah segenap alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Aparatur birokrasi atau pemerintah adalah abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai aparatur dikaitkan dengan pembangunan nasional maka ia sebagai subjek dan sekaligus objek pembangunan. Peranan aparat birokrasi sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Lebih lanjut dalam penjelasan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dijelaskan bahwa:“Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara, karena itu dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadapan, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi diperlukan pegawai negeri yang merupakan aparatur Negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil

dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945”Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa begitu besarnya peran aparat birokrasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Holmes (2001:4) mengartikan e-government sebagai berikut:“Electronic government or E-government, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenience, customer oriented, cost effective and altogether different and better way”. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi khususnya internet bertujuan memberikan pelayanan publik yang lebih nyaman, berorientasi kepada pelanggan, dan penggunaan anggaran yang efektif.

Electronic government yang "juga disebut e-gov, digital government, online government atau dalam konteks tertentu transformational government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Electronic government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Keuntungan yang paling diharapkan dari electronic government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik." Menurut Zweers dan Plangue mendefinisikan electronic government berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik

oleh pemerintah, tidak berbasis tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. The World Bank Group mendefinisikan "electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government". Electronic government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan Metode Kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, bersifat deskriptif dan menekankan pada proses analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian Kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam penelitian Kualitatif, data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian. Penelitian ini didesain untuk melihat, menggambarkan, dan menganalisis, mencatat dan menginterpretasikan kondisi lapangan, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Manado dalam Meningkatkan dalam menerapkan e-government. Penelitian ini juga didesain untuk memperoleh informasi yang objektif. Penelitian ini difokuskan pada Kinerja Kualitas Pelayanan Publik lewat-

government Pemerintah Kota Manado, khususnya di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Manado. Dalam penelitian kualitatif, sampel atau informan dipilih secara purposive sampling dimana pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang di harapkan. Pemilihan sampel diambil dari pegawai pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dan masyarakat pengguna layanan dan Informan tersebut yaitu :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.
2. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.
3. Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Manado.

Pembahasan. — Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mengamatkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertugas untuk menangani bidang pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi satu-satunya instansi yang dapat menerbitkan dokumen kependudukan. Sangat banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai Warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh KTP, Kartu

Keluarga, Akta-akta catatan sipil semuanya harus Kantor Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini, menuntut kinerja dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang cepat tanggap dan cekatan apalagi dalam menghadapi Era Globalitas yang ada, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi dan teknologi membuat kebutuhan masyarakat yang meningkat dan mengalami perubahan. Dan juga dalam menghadapi tuntutan zaman pemerintah di tuntut harus melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi yang dilakukan pemerintah dalam menghadapi tuntutan zaman yaitu dengan penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menyebutkan bahwa " Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan. Selain itu ada juga penerapan E-KTP bagi masyarakat sehingga memungkinkan sistem administrasi kependudukan yang terpusat.

Kinerja pegawai yang prima dibutuhkan untuk bisa menerapkan program-program pemerintah yang ada. Selain itu, kinerja pegawai juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang ada. Menurut Wibowo (dalam Pasolong, 2008) bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang "apa" yang

dikerjakan dan "bagaimana" cara mengerjakannya.

Untuk itu, menurut Pasolong (2008) perlu adanya pengukuran kualitas kinerja. Pengukuran kualitas kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah.

Dari hasil penelitian yang ada, bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sudah baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator pengukur Kualitas yaitu: Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisien, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Produktivitas juga merupakan ukuran seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Selain itu bagaimana pegawai memanfaatkan waktu kerja yang ada untuk menyelesaikan pekerjaannya juga bisa mempengaruhi produktivitas kerja. Seperti pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, mereka memanfaatkan waktu kerja yang ada sebaik mungkin. Dan juga ada beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja diantaranya adalah : Sikap kerja dan tingkat keterampilan pegawai. Hal ini menyangkut tentang seberapa jauh dia mengetahui bidang pekerjaannya dan apakah dia menyenangi pekerjaannya. Seperti halnya di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado bisa dikatakan sudah baik, karena mereka

semua sudah dengan jelas mengetahui bidangnya dan mengetahui Tupoksi masing-masing. Kondisi lingkungan kerja dan hubungan kerja diantara pegawai. Hal ini bisa mempengaruhi karena dalam menyelesaikan pekerjaan harus di dukung oleh kondisi lingkungan kerja dan hubungan kerja yang baik. Seperti di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado, mereka mempunyai lingkungan kerja yang bagus serta hubungan kerja yang solid dalam menyelesaikan pekerjaan. Tingkat kedisiplinan juga mempengaruhi produktivitas kinerja. Di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado tingkat kedisiplinan sudah bisa dikatakan baik, meskipun ada yang terlambat tetapi hanya 1 atau 2 orang karena akan berakibat pada pemotongan gaji tunjangan. yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado akuntabilitas sudah baik mengikuti jenjang karir yang ada. Hal ini juga didukung oleh fungsi pengawasan yang baik dari setiap pimpinan yang ada dinas ini. Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong, 2008) banyak pandangan negatif terhadap kualitas layanan publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado kualitas layanan bisa dikatakan

sudah baik. Dilihat dari proses pelayanannya yang sudah terstruktur dan tidak berbelit-belit. Hal lainnya juga dibuktikan dari tingkat kepuasan dari masyarakat yang baik. Namun banyak juga masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan dari Dinas terkait di buktikan dengan adanya 3.200 di Tahun 2017 Pengaduan masyarakat dan 3.000 pengaduan masyarakat Tahun 2018 masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Pasolong, 2008:179). Salah satu yang menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan publik adalah tentang lamanya waktu pengurusan yang tidak pasti. Untuk itu Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado untuk mewujudkan keinginan masyarakat membuat kebijakan untuk pengurusan 5 hari kerja dan didukung oleh UU No. 24 tahun 2013, bahwa mulai 1 januari 2014 semua pelayanan harus gratis. Dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwa waktu kepengurusan 5 hari kerja dan pelayanan gratis sudah efektif. Dan pelayanan gratis ini berpengaruh pada kenaikan volume kerja yang ada. Serta adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar pelayanannya juga bisa lebih maksimal. Respon dan daya tanggap dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado yang ramah, sopan, dan

selalu berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada menjadi bukti bahwa adanya peningkatan pada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit. Responsibilitas juga dapat dilihat dari bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain itu, respon yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang sebagian besar sudah memberikan respon positif sehingga bisa dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan baik. Namun, ada sebagian masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang ada, ini dikarenakan ada beberapa syarat yang dirasa berat oleh masyarakat seperti perlu adanya keputusan pengadilan dalam pengangkatan anak. Dan juga Keterbatasan informasi tentang syarat-syarat pengurusan dokumen kependudukan terutama masyarakat yang berada di kepulauan, sehingga ada masyarakat yang harus balik dengan tangan kosong karena keterbatasan informasi tersebut menyebabkan masyarakat tidak bisa mengurus dokumen kependudukan dikarenakan berkas yang tidak lengkap. Selain itu, Hal ini juga menyebabkan sebagian berkas-berkas yang sudah terlanjur dimasukkan namun harus dipending di bagian back office karena berkas yang dimasukkan tidak lengkap. Jika berkasnya dipending masyarakat tidak bisa mengetahuinya dengan cepat, selama ini masyarakat hanya dapat mengetahuinya pada saat mereka

kembali untuk pengambilan berkas 1 minggu kemudian. Tidak hanya itu, masalah lain yang juga dihadapi adalah ada sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang membutuhkan pengadaan dan perbaikan seperti penambahan kursi ruang tunggu di loket pengambil, perbaikan AC di loket pengambilan, Penambahan alat untuk pencetakan E-KTP karena saat ini alat yang tersedia di loket memasukkan berkas hanya 1, dan lain-lain.

Kesimpulan

Kinerja ASN dalam meningkatkan Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sudah baik, apalagi dari segi produktivitasnya sudah mengalami peningkatan. Pegawai dapat mencetak dokumen kependudukan rata-rata mencapai 500 berkas perhari. Tentu saja hal ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Namun juga banyak Masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan ASN di buktikan dengan pengaduan masyarakat di Tahun 2017 berjumlah 3.200 pengaduan sedangkan di Tahun 2018 berjumlah 3.000 pengaduan masyarakat. Untuk akuntabilitas sudah baik, tetapi masih ada sebagian masyarakat yang komplain karena sebagian syarat yang dirasa berat dan ada juga yang belum tahu tentang syarat-syarat kepengurusan berkas yang ada. Pada aspek responsivitas juga mengalami peningkatan, hal ini dilihat dari sudah efektifnya pelayanan gratis dan lama kepengurusan 5 hari kerja. Namun, untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado perlu memaksimalkan website resmi, karena sejauh ini website resmi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado masih

jarang di akses oleh masyarakat. Berdasarkan respon masyarakat yang positif dalam menyikapi pelayanan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado, dapat disimpulkan bahwa responsibilitas sudah baik. Tetapi ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan pegawai dalam menyikapi berkas yang dipending di bagian back office. E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dilihat dari faktor daya yang memiliki seperti staf, informasi, wewenang, dan fasilitas dapat dikatakan bahwa ketersediaan sumber-sumber yang menunjang pelaksana kebijakan masih kurang memberikan informasi terkait. Kebijakan pembuatan E-KTP dalam hal komunikasi dari pelaksana pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado terlaksana dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari keterangan pemerintah serta warga yang mengatakan bahwa adanya komunikasi dalam proses pelaksanaan pembuatan E-KTP. Pengawasan dalam e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dilihat dari disposisi/sikap masih perlu diperhatikan. Karena masih ada pegawai yang lebih memprioritaskan kenalan/teman tanpa melihat masyarakat yang sudah lebih dulu ada dan menunggu giliran membuat E-KTP. Dilihat dari struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado untuk baian struktur birokrasi sudah jelas. Mereka sudah memiliki bidang-bidangnya masing-masing. Namun dinilai masih ada pegawai belum menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya sehingga pembuatannya masih belum maksimal.

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah :

1. Untuk kinerja dalam hal Pemahaman Aparatur Sipil Negara Mengenai sistem E-Government agar lebih ditingkatkan lagi agar tercipta pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.
2. Lebih Mengintensifkan Pengelolaan Website resmi dan sosialisasi dengan masyarakat terkait persyaratan yang di butuhkan dalam jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Manado.
3. Aparatur Sipil Negara agar lebih menguasai bidang dalam penerapan system e-government
4. Lebih Meningkatkan lagi dalam merespon pengaduan dari masyarakat, dalam pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- H.A.S Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suwatno, H dan Juni, Doni, Priansa, 2011, Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Creswell, J. W. (2010). Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. PT pustaka Pelajar Yogyakarta
- Sugyono, 2016. Memahami Penelitian Kualitatif CV. ALFABETA Bandung
- Ibrahim Amin, 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju. Bandung.

Indrajit, Eko R., Zainudin, Akbar.,
Rudianto, Dudy. 2005. e-Government
In Action.

ANDI. Yogyakarta.

Pasolong, Harbani, 2008, Teori
Administrasi Publik,
Makassar : Alfabeta.

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

ANDI. Yogyakarta.

Ndraha, Taliziduhu.
2011. Kybernology (Ilmu
Pemerintahan Baru). Bhineka.

Cipta. Jakarta. Nugroho,

-UU NO 5 TAHUN 2014 tentang
Aparatur Sipil Negara

-Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003
tentang Kebijakan Penerapan E-
Government

-LAKIP 2013 Pemerintah Kota Manado
UU No. 11 Tahun 2008 tentang
Kebijakan Penerapan E-Government
Kota Manado

-Keputusan Menteri PAN Nomor:
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang
Pedoman Umum penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

-Undang-Undang No. 23 tahun 2006
tentang Administrasi Kependudukan

-Undang-Undang No. 24 tahun 2013
tentang perubahan atas Undang-Undang
No. 23 tahun 2006 tentang administrasi
kependudukan.

-Undang-Undang No. 25 tahun 2005
tentang pelayanan publik.

-Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun
2007 tentang Pelaksanaan Undang-
Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang
Administrasi Kependudukan.

-Peraturan Presiden Nomor 26 tahun
2009 tentang penerapan E-KTP berbasis
NIK secara nasional.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado