



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 8130-8141

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis E-Government dengan Model Government to Citizine di Dinas Kependudukan Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi

Nikita Willy Siregar<sup>1✉</sup>, Siti Hazzah Nur R<sup>2</sup>

Universitas Sumatera Utara

Email: [nikitasiregar10@gmail.com](mailto:nikitasiregar10@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Pelayanan adminitrasi kependudukan berbasis online adalah rangkaian kegiatan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi masyarakat dan instansi terkait penerbitan dokumen kependudukan. Penerapan aplikasi PERKEBBAS ditemukan masih terdapat berbagai masalah seperti kurangnya pemahaman masyarakat, kurangnya sosialisasi, fasilitas teknologi pendukung kurang memadai dan belum sepenuhnya instansi yang bekerjasama dengan pihak dinas menerapkan aplikasi PERKEBBAS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapa e- Government dengan Model Government to Citizens melalui aplikasi PERKABBAS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi sektor publik dimana aplikasi PERKEBBAS di buat dengan model Government to Citizens yaitu untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Terdapat tiga elemen yang harus dimiliki menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JKF School of Government yaitu pertama elemen dukungan ditemukan belum adanya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat secara langsung, Sosialisasi masih hanya dilakukan melalui media online dan kepada instansi yang bekerjasama dengan pihak dinas. Element kedua kapasitas yaitu perlunya peningkatan anggaran, agar dapat memenuhi sarana prasarana seperti mesin pencetak KTP dan Kartu Identitas anak di 15 Kecamatan di Kabupaten Dairi.

Kata Kunci: *Aplikasi, Dukungan, Kapasitas, Manfaat*

## Abstract

Online-Based Population Administration Services (PERKEBBAS) is a series of activities that utilize information technology to facilitating the community and relevant agencies for the issuance of population documents. The application of the PERKEBBAS application was found to still have various problems such as lack of understanding of the community, lack of socialization, facilities inadequate supporting technology and not yet fully qualified agencies in collaboration with the Office to implement the PERKEBBAS application. Study this aims to analyze the implementation of e-Government with the Model Government to Citizens through the PERKEBBAS application at the Population Service and Civil Registration of Dairi Regency. The results of the study show that in order to apply the concepts the concept of digitizing the public sector where the PERKEBBAS application is made with the Government to Citizens model, namely to bring services closer to society by saving time, effort and money. There are three elements which must be owned according to the results of studies and research from Harvard JFK School of Government, namely the first element of support, was found to have no socialization given to the community directly, socialization is still only carried out through online media and to agencies that cooperate with service.

Keywords: *Service, Support, Capacity, Value*

## PENDAHULUAN

Penerapan e-Government berkembang dengan kecepatan yang berbeda-beda. Menurut utama.tegalkab.go.id hal itu disebabkan oleh banyak faktor di luar kendali lembaga pemerintah yang menjalankan program ini. E-Government bukanlah suatu konsep yang begitu saja dapat diimplementasikan atau diterapkan. Terdapat masalah yang timbul dalam penerapan e-Government yaitu akibat lalainya pemerintah dalam memperhatikan indikator kesiapan e-Governmentnya. Kesiapan e-Government (e-Government Readiness) suatu lembaga pemerintah tidak hanya diukur dari sejauh mana penguasaan teknologi para karyawannya, sebesar apa komitmen para pimpinannya, atau sebanyak apa anggaran yang dapat di alokasikan (walaupun ketiga hal itu sangat penting) tetapi juga diukur dari sejauh mana kesiapan infrastruktur komunikasinya, kemampuan/daya beli, dan penguasaan teknologi masyarakatnya.

Kabupaten Dairi telah menerapkan e-Government dalam pelayanan administrasi kependudukannya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dairi.. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018, pemerintah wajib memfasilitasi peningkatan kualitas layanan administrasi Kependudukan sehingga dibuatlah aplikasi PERKEBBAS yang diatur dalam Peraturan Bupati Dairi Nomor 31 tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kabupaten Dairi. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring (PERKEBBAS) adalah

rangkaian kegiatan memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi masyarakat dan instansi terkait dalam penerbitan dokumen kependudukan. PERKEBBAS dapat diakses pada website (<https://PERKEBBAS.dairikab.go.id>) dan aplikasi mobile PERKEBBAS.

Penerapan e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya penerapan konsep tersebut. Yang menentukan kesuksesan e-Government adalah seberapa besar e-Government memberikan manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government. Manfaat di sini bukan hanya bagi pemerintah daerah sendiri, melainkan juga kepada masyarakat dan pihak yang berkepentingan.

Permasalahan penerapan e-Government selanjutnya adalah karena kurangnya sosialisasi. Menurut [jangkauannusantara.com](http://jangkauannusantara.com) sosialisasi penggunaan dan penerapan aplikasi PERKEBBAS hanya disosialisasikan kepada seluruh Kepala Desa, Perangkat Desa dan Kader posyandu yang diharapkan ketika sudah kembali ke desa masing-masing mempergunakan dan menerapkan aplikasi PERKEBBAS.

Menurut [tigasisi.id](http://tigasisi.id) aplikasi PERKEBBAS bukan saja dipergunakan secara individu, tapi sudah dipergunakan beberapa instansi terkait seperti kantor camat, puskesmas, posyandu, kantor desa dan kelurahan Se-Dairi untuk membantu masyarakatnya. Diharapkan pelayanan dapat lebih dekat lagi dengan masyarakat melalui penyediaan pelayanan di Kantor Desa. Akan tetapi dari hasil pemantauan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, ternyata masih 50% desa yang telah menggunakan aplikasi PERKEBBAS.

Menurut [galasibot.co](http://galasibot.co) fasilitas teknologi pendukung seperti menara telekomunikasi juga masih menjadi masalah dalam penerapan aplikasi PERKEBBAS karena masih susahnya jaringan selular data ( internet ) serta sarana pendukung yang masih kurang memadai terutama di desa-desa yang ada di Kabupaten Dairi. Hal tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian dari sebelumnya oleh koko, Abdul dan Isnaini pada tahun 2017 yang berjudul Analisis Pelayanan

Permasalahan tersebut yang masih banyak ditemukan dan permasalahan tersebut sangat berkaitan dengan pendukung penerapan dari e-Government yaitu aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2020 tersebut mendorong peneliti untuk melakukan analisis penerapan aplikasi pelayanan PERKEBBAS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Permasalahan yang masih muncul tersebut mengakibatkan ketidak efektifan penerapan e- Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, dimana permasalahan tersebut dapat menghambat terlaksanakannya Good Governance karena dalam menciptakan Good Governance, e-Government sangat berperan penting. Jika penerapan e- Governmentnya masih mengalami permasalahan, maka akan sulit menciptakan Good Governance.

Hal tersebut sudah seharusnya menjadi tanggungjawab dan kewajiban dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk bisa menjawab berbagai permasalahan yang masih muncul dalam penerapan e-Government yaitu Aplikasi PERKEBBAS tersebut karena dalam menerapkan pelayanan elektronik, hendaknya pemerintah memperhatikan kembali tujuan dari pengadaan pelayanan elektronik tersebut sehingga pelayanannya dapat berjalan seperti yang diharapkan. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul Analisis E-Government dengan Model Government to Citizens dalam Penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online (PERKEBBAS).

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif melakukan aktivitasnya untuk memperoleh pengetahuan, sejumlah informasi, atau cerita yang rinci tentang subjek penelitian dan latar soal penelitian. Pengetahuan dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan pengamatan tersebut akan berbentuk cerita mendetail (deskripsi-rinci, gambaran yang mendalam), termasuk ungkapan–ungkapan asli subjek penelitian.

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam menentukan keabsahan data, teknik yang digunakan adalah triangulasi antar peneliti, yakni melibatkan lebih dari satu orang informan dan triangulasi sumber data, yakni dengan pengumpulan data dari beberapa media lain seperti dokumen, arsip dan foto. Kombinasi triangulasi ini dilakukan bersamaan dengan kegiatan dilapangan, sehingga diharapkan data yang dikumpulkan dapat melakukan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *e-Government* dalam institusi publik mulai diperkenalkan menjelang akhir abad 20, persisnya pada akhir dekade 1990-an terutama di negara-negara industri maju. Penerapan *e-Government* berupa teknologi informasi pada lembaga pemerintahan merupakan upaya untuk merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan dan pemberian pelayanan sebagai responsi atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut adanya administrasi publik yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

Pelayanan administrasi kependudukan secara daring (PERKEBBAS) adalah aplikasi yang dibuat untuk meningkatkan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan penuntasan dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi. Aplikasi PERKEBBAS di buat menggunakan model *Government to Citizens*, dimana aplikasi tersebut adalah aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Dairi, serta masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pelayanan pemerintah dalam hal administrasi kependudukan. Aplikasi PERKEBBAS diciptakan dalam waktu kurang dari satu bulan (14 September 2020 s.d 1 Oktober 2020). Pengajuan pembuatan aplikasi PERKEBBAS yaitu kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi pada 14 September 2020, kemudian aplikasi PERKEBBAS diluncurkan pada HUT Kabupaten Dairi ke 73 pada 1 Oktober 2020.

Penerapan *e-Government* tersebut akan tercapai apabila pemerintah dapat memenuhi tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik yaitu menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, masing-masing elemen sukses tersebut adalah sebagai berikut :

1. Elemen Support (Dukungan)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) atau dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend*. Pada elemen ini menitikberatkan pada adanya dukungan dari seorang pemimpin (*political will*) untuk dapat menerapkan konsep *e-Government*. Hal tersebut menempatkan kesungguhan seorang pemimpin dalam memandang *e-Government* sebagai prioritas menjadi sebuah kunci keberhasilan penerapan *e-Government*

Penerapan *e-Government* memerlukan kepemimpinan politik yang sangat kuat untuk mencapai perubahan itu sendiri. Perlu adanya dukungan dan komitmen dari pemimpin dalam mengalokasikan segala sumber daya yang dimiliki. Dengan begitu dibutuhkan pula keahlian yang mampu memberikan perubahan serta mampu memotivasi seluruh anggotanya untuk berubah dan berinisiatif dalam menerapkan *e-Government* melalui segala langkah yang diperlukan.

Kerangka *electronic government (e-Government)* merupakan salah satu kunci sukses pemerintah dalam mencapai visi dan misinya sehingga harus diberikan prioritas tinggi. *Political will* adalah kemauan dari pemerintah atau para pengambil kebijakan untuk benar-

benar melaksanakan *e-Government*. Menurut Brinkerhoff dalam. secara teoritis *political will* merupakan kemauan dan komitmen para pemimpin politik untuk melakukan tindakan yang berkelanjutan guna mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dalam menerapkan aplikasi PERKEBBAS tentu sangat diperlukan dukungan dari pemerintah khususnya dalam hal penyusunan kerangka *e-Government* dalam hal ini yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, Bapak Deddy DP. Situmorang, SE, M.Si:

*"Aktor yang berperan dalam penyusunan kerangka e-Government adalah Bupati sebagai Kepala Daerah. Beliau berkeinginan untuk menyelesaikan semua permasalahan yang mencakup tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Selanjutnya adalah Kepala Dinas dengan seluruh jajarannya." (Hasil wawancara pada tanggal 24 Oktober 2022).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi selaku narasumber, dapat diketahui bahwa aktor penting penyusunan kerangka *e-Government* aplikasi PERKEBBAS adalah Kepala Daerah/Bupati dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi serta jajarannya. Pemerintah bukan saja meluncurkan aplikasi PERKEBBAS begitu saja tetapi juga memberikan dukungan penuh dari awal penyusunan kerangka *e-Government* tersebut hingga penerapannya. Hal ini terlihat dari susunan tim pengelola aplikasi PERKEBBAS yang dibentuk oleh Kepala Dinas melalui Surat Keputusan Kepala Dinas, bahwa Kepala Dinas memiliki komitmen dan mendukung penerapan aplikasi PERKEBBAS dengan menjadi penanggung jawab tim pengelola aplikasi PERKEBBAS.

Diperlukan regulasi atau peraturan yang jelas dan tidak membingungkan dalam membangun *e-Government*. Dengan adanya kerangka atau fondasi yang jelas dalam penerapan *e-Government* maka dapat mewujudkan efisiensi pengembangan sistem informasi dan teknologi.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, Bapak Deddy Situmorang Deddy DP. Situmorang, SE, M.SI :

*"Iya ada regulasi khususnya. Regulasinya adalah Peraturan Bupati no 31 tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan berbasis online." (Wawancara 24 Oktober 2022)*

Sejumlah regulasi yang mengatur tentang layanan PERKEBBAS dari *top* menuju *down*. Regulasi mempunyai arti penting dalam penyelenggaraan *e-Government*, baik perannya

sebagai fondasi maupun pedoman dalam pelaksanaan tugas fungsi, maupun dalam mengurai persoalan yang terkait dengan penerapan *e-Government*.

Sosialisasi konsep *e-Government* merupakan cara untuk memperkenalkan dan menyebarkan *e-Government* kepada sasaran dari dibangunnya *e-Government* secara simpatik (Indrajit, 2016:11). Sosialisasi konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, dan menyeluruh merupakan hal yang harus dilakukan untuk mendukung suksesnya penerapan *e-Government* di suatu daerah agar masyarakat maupun pemerintah dapat mengetahui tentang adanya penerapan *e-Government* tersebut. Jika masyarakat terlebih pemerintah daerah sendiri tidak mengetahui adanya penerapan *e-Government* tersebut, maka pemerintahan berbasis elektronik juga tidak dapat diaplikasikan secara maksimal karena pada hakekatnya tujuan dari diterapkannya *e-Government* ini yaitu untuk mendekatkan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat melalui transparansi dalam rangka mewujudkan terciptanya *good governance* di Kabupaten Dairi.

Sosialisasi yang dilakukan oleh dinas Dukcapil adalah sosialisasi melalui media *online*. Media *online* dapat dimaknai sebagai jenis atau format media yang hanya dapat diakses melalui internet dengan berisikan teks, foto, video dan suara (Akbar,2021:75). Maka dari itu, media online meliputi *email, mailing list, website, blog* dan media sosial. Pada media website Disdukcapil Kabupaten Dairi telah menampilkan sosialisasi berupa pengenalan awal tentang aplikasi PERKEBBAS sebagai salah satu media pengurusan administrasi kependudukan. Lalu, ada *Youtube* menampilkan konten yang berisikan prosedur dan proses bagaimana menggunakan dan mengakses aplikasi PERKEBBAS.

Sosialisasi dan pemberian informasi melalui media *online* merupakan strategi yang efisien untuk memperkenalkan suatu jasa atau produk. Hal demikian dikarenakan adanya perkembangan bidang teknologi yang mendorong kuatnya pengaruh media *online*. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Akbar (2021:77) bahwa melihat kemajuan yang ditawarkan, media *online* mengalami kemajuan yang pesat karena akses informasi semudah dalam genggam tangan dan memudahkan terbentuknya opini publik. Dengan kata lain, media *online* menjadi media penyebaran informasi yang sudah menjadi budaya masyarakat untuk mengakses informasi secara cepat dan tepat.

Sosialisasi penting dilaksanakan untuk pola perilaku individu, menjaga keteraturan hidup dalam masyarakat, dan menjaga integrasi individu dengan individu lainnya dalam suatu organisasi. Dengan demikian, sosialisasi akan membantu para operator aplikasi PERKEBBAS untuk memahami tindakan yang akan dilakukan sehubungan dengan dibuatnya aplikasi PERKEBBAS.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, Bapak Deddy DP. Situmorang, SE, M.Si.:

*"Iya, kami melakukan sosialisasi kepada seluruh kecamatan. Jadi sosialisasi tidak hanya dilakukan dalam bentuk bimtek. Tetapi kami informasikan dalam bentuk media elektronik, media cetak, spanduk, dan media sosial supaya masyarakat kita tau baik diluar Kabupaten Dairi maupun didalam Kabupaten Dairi."* (Wawancara 24 Oktober 2022)

Bentuk sosialisasi dilakukan secara langsung kepada instansi-instansi kerjasama dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, dimana diharapkan instansi terkait yaitu Camat dan Kepala Desa lah yang menjadi perpanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam menyampaikan sosialisasi selanjutnya kepada masyarakat secara langsung. Sehingga diharapkan masyarakat luas akan tau bahwa telah diluncurkannya *e-Government* yaitu aplikasi PERKEBBAS dalam mempermudah urusan dokumen kependudukan di Kabupaten Dairi.

## 2. Elemen Capacity (Kapastas)

Elemen *capacity* (kapasitas) adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat mengoptimalkan penerapan aplikasi PERKEBBAS sebagai upaya meningkatkan pelayanan. Elemen *capacity* mengarahkan pemerintah agar memiliki sejumlah kemampuan atau kapasitas dalam mewujudkan impian *e-Government* sehingga menjadi kenyataan (Indrajit, 2016:11). Tanpa adanya dukungan kemampuan pemerintah akan menjadi mustahil. Kemampuan yang sangat mempengaruhi penerapan aplikasi PERKEBBAS dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi adalah kualitas sarana teknologi dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian. Kedua sumber daya ini harus sama-sama dipenuhi secara matang dan diperhatikan secara serius agar dalam pelaksanaannya tidak setengah-setengah. Elemen *Capacity* adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-Government* terkait menjadi kenyataan.

Terlebih untuk menerapkan *e-Government* sendiri dibutuhkan anggaran yang besar oleh sebab itu, dibutuhkan adanya komitmen dari pemerintah di dalam menyediakan sumber daya finansial tersebut.

Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Deddy DP. Situmorang, SE, M.Si selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi :

*"Sumber daya Finansial untuk penerapan PERKEBBAS sudah diatur dalam RPJMD dan sumber daya finansial yang diberikan sudah memenuhi dalam penerapan Aplikasi PERKEBBAS." (Wawancara 24 Oktober 2022)*

Penjelasan ini juga didukung oleh penjelasan Bapak Rayambong S. Sitohang, ST, M.AP selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi menyampaikan bahwa

*"Sudah, saya kira anggaran untuk infrastruktur dan SDM sudah memadai. Karena itulah, sampai sekarang Aplikasi PERKEBBAS masih berjalan."*

Sumber daya finansial dibutuhkan untuk mendukung tersedianya sumber daya lain yaitu infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia seperti halnya untuk penambahan pengetahuan/pelatihan pegawai, penambahan dan maintenance alat, serta untuk biaya lainnya. Sumber daya finansial di dalam penerapan *e-Government* di Kabupaten Dairi telah ditetapkan di dalam dokumen pelaksanaan anggaran dan dokumen pelaksanaan perubahan anggaran tahun 2021-2022.

### 3. Elemen Value (Manfaat)

Kunci kesuksesan penerapan *e-Government* adalah *value* (Manfaat). Berbicara mengenai elemen *support* dan *capacity* maka dapat diketahui peran pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*) dalam menerapkan pengembangan *e-Government* (Indrajit, 2016:12). Berbagai kebijakan tidak akan diterapkan jika tidak mempunyai unsur *value* atau manfaat didalamnya. Kebijakan penerapan *e-Government* mempunyai berbagai manfaat. Adapun penentuan manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan *e-Government* tidak ditentukan oleh pemerintah sendiri melainkan masyarakat yang berkepentingan..

Salah satu manfaat yang juga didapatkan dari pengembangan *e-Government* adalah meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat (*government-citizens*), sehingga memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat ini dapat dilihat melalui komunikasi dua arah yang dilakukan antara pemerintah dengan instansi terkait yang bekerjasama dan masyarakat sebagai pengguna.

## SIMPULAN

Penerapan aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online (PERKEBBAS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi berdasarkan elemen-elemen sukses menurut JFK Harvard School of Government terdapat 3 (tiga) hal

yang dapat digunakan untuk menganalisis penerapan aplikasi PERKEBBAS.

Elemen support atau dukungan yang diberikan oleh pemerintah sudah dikatakan sangat baik, dengan banyaknya dukungan yang diberikan seperti adanya aktor-aktor pengambil keputusan kerangka e-Government aplikasi PERKEBBAS, dan adanya kejelasan kerangka e- Government yang tampak pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disediakan.

Elemen Capacity (kapasitas) yaitu seperti sumber daya finansial yang telah ditetapkan di dalam dokumen pelaksanaan anggaran dan dokumen pelaksanaan perubahan anggaran tahun 2021-2022. Ketersediaan infrastruktur seperti sarana prasarana sudah cukup memadai seperti disediakannya jaringan internet dengan kapasitas 20Mbps basis Serta Optik di Kecamatan dan delapan kecamatan telah dapat mencetak e-KTP, serta disediakannya layanan call center.

Elemen ketiga yaitu Value atau manfaat dari adanya aplikasi PERKEBBAS sudah dirasakan oleh masyarakat dengan adanya aplikasi PERKEBBAS yaitu masyarakat yang berada jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dapat mengurus sendiri dokumen Kependudukannya serta lebih menghemat waktu, tenaga dan finansial.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R., Roni, P. & Kusdarini. (2022). "Analisis E-Government dalam penerapan aplikasi Sapo Rancak Di DPMPSTSP Kota Padang". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 10(1), 26-48.
- Andi, R., & Fenti. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2).
- Aprianty, & Diah R., (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
- Dara, N., & Nila S., (2021). Analisis Penerapan e-Government melalui Aplikasi SIMDA pada Subbag Keuangan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Aceh Barat. *Journal of Public Service*, 2(1).
- Dawud, J. (2002). E-Government Pendukung Utama Manajemen Pemerintahan Modern. *Jurnal Wacana Kinerja*, 5(2).
- Dewi, & Bella. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal*

- Pemerintah Integratif. 7(4), 482-192.
- Dwiyanto, & Agus. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Eka, R., & Herlina, H., (2019). Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Padang Pariaman. Jurnal Eksplorasi Akuntansi, 1(4), 1666-1686.
- Eko, & Indrajit. (2006). Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi, APTIKOM, Jakarta.
- Febriani, & Aimi. (2021). Analisis Penerapan E-Performance di Kota Surabaya. Jurnal Publika. 9(2), 13-24.
- Hamidi. (2005). Metode Penelitian Kualitatif. Universitas Muhamadiyah Malang. Malang.
- Handayani, S., (2020). Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan e-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Bone. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hidayar, N., & Irawan, b. (2021). E-Government : Konsep, Esensi dan Studi Kasus. Samarinda: Mulawarman University Press
- Irawan, & Bambang. (2013). Studi analisis Konsep E-Government : Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. Jurnal Paradigma, 2(1).
- Indrajit, & Richardus, E. (2002). Electronic Government ( strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital). Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, & Richardus, E. (2016). Electronic Government. Yogyakarta: ANDI
- Isnaini, A., & Koko. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Electronic Government Di Kota Tegal. JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi, 8(3), 79-8.
- Kettani, D., & Moulin, B. (2014). E-Government for Good Governance in Developing Countries: Empirical Evidence from The eFozProject. Ottawa: International Development Research Centre.
- Khoirunisa, & Siti. (2021). "Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru". Skripsi. Pekanbaru: Universitas Sultan Syarif Kasim Riau
- Khaerani, Thalita, R., & Meisy, V. S. (2020). Analisis Pengembang
- Nur, & Muhammad. (2021). "Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi

Rahman. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Sumedang. UNPAD PRESS.