

# PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP MELALUI APLIKASI TAHU SUMEDANG DI KABUPATEN SUMEDANG

<sup>1</sup>Ikmal Yanuar Pratama <sup>2</sup>Dedhy Guntoro, SE., MM.  
NPP. 31.0361

<sup>1</sup>Asdaf Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: ikmalyanuarpratama01@mail.com

## ABSTRACT (in english)

**Problem (GAP):** E-Government is a communication system that uses digital technology and an internet-based platform to connect the government with the community. The Tahu Sumedang Application is still little known to the people of Sumedang Regency, and the Tahu Sumedang Application is a new application created in 2022. **Objective:** This research is used in implementing e-government in improving e-KTP services through the Tahu Sumedang application in Sumedang Regency. Where the implementation of e-government is not yet optimal in e-KTP services in Sumedang Regency. **Method:** The methodology applied in this research is a descriptive method (Nazir, 1983:43) with a qualitative approach. **Results/Findings:** This research found that the implementation of e-government in improving e-KTP services through the Tahu Sumedang application is not optimal. **Conclusion:** Based on the results of observations and research in the field, researchers can conclude that the implementation of e-government in improving e-KTP services through the Tahu Sumedang application in Sumedang Regency has not run optimally. Because it can be seen from the 3 (three) dimensions studied by researchers from Zweers and Planque in Indrajit (2014: 68), namely presence, interaction and transformation, that the application of the Tahu Sumedang application is not widely known or the public still does not know about the application. Apart from that, for people who already know about this application but don't understand how to use and how to log in to the Tahu Sumedang application.

**Keywords:** Implementation of E-Government, E-KTP Services, Tahu Sumedang

## ABSTRAK (in bahasa)

**Permasalahan (GAP):** E-Government merupakan suatu sistem komunikasi yang menggunakan teknologi digital dan platform berbasis internet untuk menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Aplikasi Tahu Sumedang ini masih kurang dikenal oleh masyarakat Kabupaten Sumedang, dan Aplikasi Tahu Sumedang adalah aplikasi baru yang dibuat pada tahun 2022. **Tujuan:** pada penelitian ini digunakan dalam penerapan e-government dalam meningkatkan pelayanan e-ktip melalui aplikasi Tahu Sumedang di Kabupaten Sumedang. Dimana penerapan e-government ini belum optimal dalam pelayanan e-ktip di Kabupaten Sumedang. **Metode:** Metodologi yang diterapkan pada penelitian ini adalah metode deskriptif (Nazir, 1983:43) dengan pendekatan kualitatif. **Hasil/Temuan:** Penelitian ini menemukan bahwasanya penerapan e-government dalam meningkatkan pelayanan e-ktip melalui aplikasi Tahu Sumedang ini belum optimal. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil observasi dan penelitian

ke lapangan, dapat peneliti simpulkan bahwasanya penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan e-ktip melalui aplikasi Tahu Sumedang di Kabupaten Sumedang belum berjalan dengan optimal. Karena dapat dilihat dari 3 (tiga) dimensi yang peneliti teliti dari Zweers dan Planque dalam indrajit (2014:68) yaitu presensi, interaksi dan transformasi bahwasanya penerapan aplikasi Tahu Sumedang belum banyak dikenal atau masyarakat masih kurang tahu mengenai aplikasi tersebut. Selain itu, terhadap masyarakat yang sudah tahu tentang aplikasi tersebut namun belum memahami bagaimana cara penggunaan dan cara login dari aplikasi Tahu Sumedang ini.

**Kata Kunci: Penerapan E-Government, Pelayanan E-KTP, Tahu Sumedang**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah cara manusia menjalani kehidupan mereka secara mendasar. Ini mencakup segala aspek, mulai dari cara kita berkomunikasi, belajar, bekerja, berbisnis, hingga bagaimana pemerintahan dijalankan. Kemajuan teknologi dimasa sekarang ini sangatlah canggih dan berkembang pesat. Banyaknya teknologi canggih yang berdampak pada perubahan yang begitu besar dalam era globalisasi di berbagai bidang, yang disebut juga sebagai era digital. Teknologi telah menjadi bagian integral dalam kehidupan manusia, dan tak dapat disangkal bahwa kehadiran teknologi adalah elemen yang tak terpisahkan dari kehidupan kita. Kemajuan teknologi yang sangat cepat telah mengakibatkan transformasi yang signifikan dalam kehidupan manusia, dibandingkan dengan masa lalu ketika teknologi masih belum berkembang pesat. Dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, ada kebutuhan untuk mengintegrasikan teknologi dan informasi ke dalam berbagai aspek pemerintahan. Salah satu pendekatan yang sering dikenal sebagai "e-government" atau "pemerintahan elektronik" telah diterapkan di berbagai wilayah di dunia, termasuk Indonesia. Pengembangan e-government telah menjadi suatu kebutuhan penting, baik dari perspektif pemerintahan maupun masyarakat. Pelayanan publik telah menjadi suatu keperluan dalam kehidupan sosial masyarakat di negara modern. Keharusan untuk memenuhi pelayanan publik melibatkan dua aspek utama: negara yang bertindak sebagai penyedia layanan publik, dan individu warga negara yang menerima dan menikmati pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pelayanan publik mencerminkan hubungan antara sebuah negara dan warganya. Permintaan yang terus berkembang dari masyarakat mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi dalam pelayanan publik, dengan tujuan meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan secara menyeluruh, serta memberikan kepuasan kepada semua tanpa memandang perbedaan.

E-Government merupakan suatu sistem komunikasi yang menggunakan teknologi digital dan platform berbasis internet untuk menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Berbagai institusi pemerintah mulai mengadopsi e-Government dengan metode dan tahapan yang berbeda-beda sejak diundangkannya Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. iDinas Kependudukan merupakan sebuah penggerak atau pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretariat daerah, yang mempunyai tugas Pokok melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantu sekretariat daerah. Program e-KTP ini diberlakukan di Kabupaten Sumedang dengan menggunakan pelayanan berbasis online. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pelayanan e-KTP ini menggunakan aplikasi yang dinamakan aplikasi Tahu Sumedang. Fenomena yang terjadi bahwasanya masih banyak masyarakat. sumedang yang belum mengerti bagaimana dengan memakai aplikasi tahu

sumedang dalam pelayanan pembuatan ktp. Masih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pembuatan ktp ini yang mendatangi langsung ke tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun ke kantor Mall Pelayanan Publik.

Salah satu wilayah di Indonesia yang mengembangkan system e-government adalah Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat dengan membuat berbagai macam inovasi salah satunya adalah inovasi dalam pelayanan publik, yakni aplikasi Tahu Sumedang. Aplikasi Tahu Sumedang sebagai bentuk informasi pelayanan yang berada di Kabupaten Sumedang. Sistem layanan digital yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang mendekatkan layanan langsung kepada masyarakat luas dengan tujuan untuk memenuhi seluruh kebutuhan layanan masyarakat. Sudah sepatutnya ini menjadi tugas dari Pemerintah Kabupaten Sumedang untuk lebih memperkenalkan dan mensosialisasikan lagi aplikasi tahu sumedang kepada masyarakat dan mampu mengajak masyarakat untuk menggunakan aplikasi tahu sumedang yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Dinas Kependudukan merupakan sebuah penggerak atau pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretariat daerah, yang mempunyai tugas Pokok melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantu sekretariat daerah.

Program e-KTP ini diberlakukan di Kabupaten Sumedang dengan menggunakan pelayanan berbasis online. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pelayanan e-KTP ini menggunakan aplikasi yang dinamakan aplikasi Tahu Sumedang.

Dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 42 Tahun 2019 Tentang Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Tahun 2018-2023 telah dijelaskan dengan jelas bahwasanya rencana dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Kabupaten Sumedang sudah diatur secara terstruktur dan jelas. Pada Peraturan. Bupati Sumedang Nomor 42 Tahun 2019 ini dijelaskan pula sejarah latar belakang, tugas fungsi dan lainnya.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kehadiran Aplikasi Tahu Sumedang sebagai bentuk pelayanan publik berwujud digital belum memberikan dampak untuk menyempurnakan pelayanan publik terhadap masyarakat. Apalagi aplikasi Tahu Sumedang ini belum banyak diketahui oleh masyarakat sekitar dan selain itu masih banyak masyarakat yang sudah mencoba tapi mengeluh dengan kinerja atau cara pakai dari aplikasi ini. Oleh sebab itu, dari permasalahan-permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian berjudul **“PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP MELALUI APLIKASI TAHU SUMEDANG DI KABUPATEN SUMEDANG”**.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan e-ktp melalui aplikasi Tahu Sumedang ini. Faktor yang pertama yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum mengathui apa itu Aplikasi Tahu Sumedang ini, dan selanjutnya yang kedua dimana masih terdapat masyarakat yang belum paham atau mengerti bagaimana cara login dari aplikasi tahu sumedang itu sendiri, dan yang ketiga dimana masih banyak masyarakat yang belum bisa login karena tidak adanya jaringan internet maupun fasilitas seperti komputer.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang berkaitan dan mempunyai keterikatan dengan penelitian yang diteliti penulis. Penulis mempunyai beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi dasar atau landasan yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini dan menjadi acuan dalam menambah wawasan, informasi serta sebagai bahan kajian pada penulisan.

Hasil penelitian oleh (Yoga Permana, 2017) menemukan bahwa, kualitas pelayanan e-Ktp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang belum bisa berjalan dengan baik dan semestinya, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, dari segi langsung bukti maupun tidak langsung yaitu sarana dan prasarana yang ada belum memadai.

Penelitian oleh (Dian Widianingsih, 2021) menemukan bahwa hasil dari penelitian ini lebih menekankan pada makna dari generalisasi.

Penelitian oleh (Ahad, M. P. Y., & Barsei, A. N. (2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Sumedang tidak hanya mampu melakukan inovasi digital. Melalui layanan digital unggulan, Kabupaten Sumedang telah mampu mewujudkan transparansi dalam penyediaan informasi dan kinerja daerah, partisipasi dalam pelayanan publik, dan kolaborasi dalam penanganan stunting. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lainnya yang ingin mewujudkan open government melalui inovasi digital.

Penelitian oleh (Iswahyudi, R. T., & Firmansyah, G. (2023) Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan publik. Inovasi digital seperti penggunaan super apps e-Office dan aplikasi Tahu Sumedang telah meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan kepada masyarakat.

Penelitian oleh (Ramadhan, A. R. (2018) Hasil penelitian diketahui bahwa implementasi kebijakan e-ktp di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang telah di laksanakan dengan baik berdasarkan faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan. Tetapi, penulis masih menemukan beberapa hal yang masih perlu di tingkatkan seperti keahlian pegawai dalam komputerisasi terutama dalam perbaikan perangkat keras, dengan demikian, apabila hal tersebut dapat di tingkatkan maka implementasi kebijakan e-ktp di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang dapat berjalan dengan optimal.

Penelitian oleh (Sasongko, R. W. (2023) Hasil Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan ini sangat bermanfaat karena Aplikasi Tahu Sumedang secara umum telah digunakan oleh seluruh Dinas maupun Badan yang ada di Kabupaten Sumedang.

Penelitian oleh (Purnamasari, L. (2020) hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran belum optimal, hal ini ditandai dengan adanya akta kelahiran yang selesai melebihi waktu empat belas hari kerja, ketelitian pegawai yang masih kurang, dan keadilan petugas dalam melayani pelanggan belum sepenuhnya dilaksanakan.

Penelitian oleh (Iqbal, R. (2019) Hasil penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan dan usaha apa saja untuk mengatasi hambatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Penelitian oleh (Larasati, D. C. (2019). melalui penelitian ini diperoleh hasil bahwa delapan elemen sukses e-government meliputi : Political Environment, Leadership, Planning, Stakeholders, Transparency, Budgets, Technology dan Innovation tidak berjalan dengan baik dalam implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang sehingga terdapat banyak kelemahan dan permasalahan yang memberikan dampak terhadap kegagalan aplikasi SAMPADE

Penelitian oleh (Yuniawati, F., Bakti, I., & Nugraha, A. R. (2023) melalui penelitian ini ditemukan hasil branding dari program Sumedang Happy Digital Region yang berjalan dengan baik.

Penelitian oleh (Kapitan, W. Y. S. (2019) menghasilkan Kendala implementasi pelayanan publik berbasis E-government diantaranya adalah Permasalahan komunikasi yang kurang lancar antara pihak implementor kebijakan ( Disdukcapil kabupaten Sumedang ) dengan masyarakat, dan juga permasalahan Sumber Daya.dalam hal ini sumber daya Manusia dan Sumber daya non manusia ( sarana dan fasilitas penunjang kegiatan ) belum terlalu baik.

Penelitian oleh (Agustin, A., Lestari, E. S., Muslimah, F. S., Hidayat, T. R., & Maulana, Y. S. (2023). Menghasilkan kebijakan identitas kependudukan digital di Kabupaten Sumedang sudah berjalan dengan optimal.

Penelitian oleh (Ilhamsyah, I. (2022). Menghasilkan pelayan e-ktp di Kabupaten Tulang Bawang sudah berjalan dengan baik.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan e-ktp melalui aplikasi tahu sumedang melalui program produk pemerintah daerah yang seharusnya memiliki tingkat keberhasilan yang lebih tinggi, metodenya yang digunakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif juga berbeda dengan penelitian Yoga Permana, Dian Widianingsih, dan lainnya. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori dari Zweers dan Planque dalam Indrajit (2014:68) yaitu presensi, interaksi dan transformasi.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan e-ktp melalui aplikasi tahu sumedang di Kabupaten Sumedang, untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan e-ktp melalui aplikasi tahu sumedang di Kabupaten Sumedang, dan untuk mengetahui upaya apa saja dalam mengatasi hambatan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan e-ktp melalui aplikasi tahu sumedang di Kabupaten Sumedang

## **II. METODE**

Proses analisis data, instrumen, dan desain/teknik sangat erat kaitannya dengan metode penelitian. Kata Yunani “Methodos” (berarti “jalan” atau “jalan”) adalah asal mula kata “metode”.

Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah dalam mengumpulkan data untuk penerapan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2018:2). Itu sebabnya diperlukan lebih banyak penelitian. sebuah teknik unik yang bekerja dengan baik untuk memudahkan peneliti dalam melakukan dan mengevaluasi penelitian mereka. menyusunnya menjadi laporan penelitian Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi pada saat penelitian berlangsung.

Metode deskriptif menurut Nazir (1983:43) adalah suatu cara untuk menyelidiki keadaan terkini suatu kelas peristiwa, sekelompok orang, suatu obyek, sekumpulan keadaan, atau suatu cara berpikir. Menciptakan gambaran atau lukisan yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, ciri-ciri, dan hubungan antar fenomena yang diteliti merupakan tujuan dari penelitian deskriptif ini

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian penulis dapatkan setelah penulis melakukan pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan data yang diperoleh penulis mengolah dan menganalisis data tersebut dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Penulis menggunakan teori dari Zweers dan Planque dalam Indrajit (2014:68) yaitu:

### **3.1. Presensi**

Presensi yaitu penggunaan Teknologi dan Komunikasi untuk menyediakan informasi dasar untuk menyampaikan informasi-informasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan yaitu Bapak Bambang Rianto, S.STP, M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang mengenai indikator presensi yaitu pemanfaatan atau penerapan aplikasi pada Kamis, 11 Januari 2024 pukul 12.24 di Ruang Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, beliau mengatakan:

Penerapan e-government dalam pelayanan di Kabupaten Sumedang, Diskominfo Kabupaten Sumedang tidak menyediakan informasi dasar mengenai program kerja pemerintah, master plan dan sebagainya. UPT Diskominfo Sumedang hanya memberikan informasi bulanan yang dilaporkan ke pusat, tidak dicantumkan di aplikasi. Penggunaan aplikasi untuk seluruh pelayanan terkhususnya pelayanan e-Ktp secara online ini sangat di apresiasi oleh masyarakat dan penerapan e-government pada UPT Diskominfo Sumedang dalam pelayanan e-Ktp sudah berjalan dengan baik. Hingga saat ini sebagian masyarakat banyak yang telah menggunakan aplikasi tersebut untuk pelayanan e-Ktp. Penerapan e-government dalam penggunaan aplikasi untuk pelayanan e-Ktp dapat memberikan manfaat kepada masyarakat yaitu memudahkan masyarakat untuk mengurus e-Ktp dengan waktu yang lebih efisien. Berdasarkan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government dalam pelayanan e-Ktp di Kabupaten Sumedang berjalan dengan cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat beberapa masyarakat yang mengambil hasil e-Ktp yang dicetak melalui pengurusan online dari aplikasi. Tetapi, masih ada masyarakat yang mengurus e-Ktp langsung datang ke Kantor Dukcapil Sumedang.

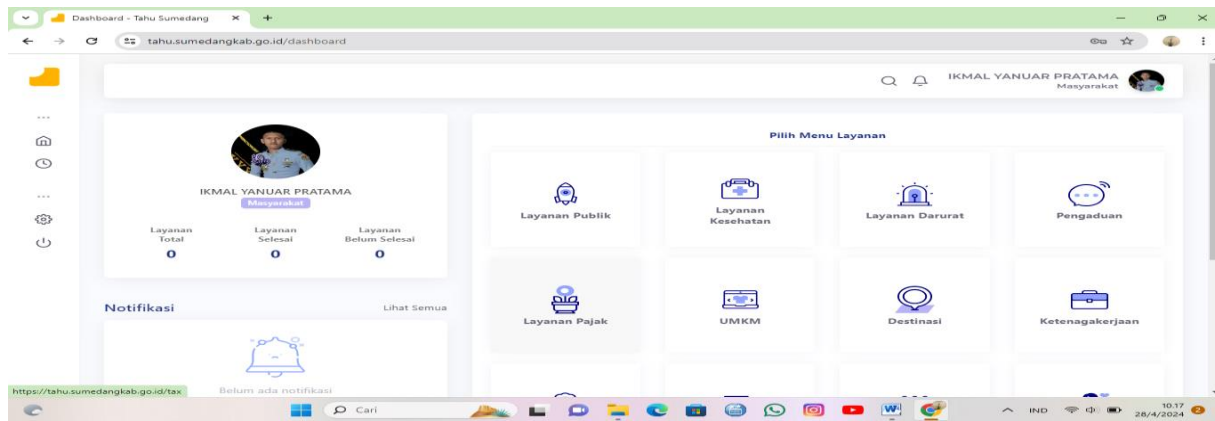
### **3.2. Interaksi**

Interaksi adalah komunikasi yang dilakukan antara 2 orang atau lebih untuk menyampaikan kepentingan. Misalnya, antara pemerintah dengan masyarakat, antara UPT Dukcapil Kabupaten Sumedang dengan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kegiatan wawancara dengan informan yaitu Bapak Ferry Ferdians, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang pada Jumat, 12 Januari 2024 pukul 13.15 di Ruang Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang mengenai indikator interaksi yaitu tentang apakah menerima kritik dan saran, contoh laporan pengaduan, dan apakah kritik saran dipublikasikan ruang publik yang diperoleh informasi bahwa:

Pengurusan e-Ktp ini dilakukan melalui aplikasi, tetapi tidak membatasi komunikasi antara UPT Dukcapil Sumedang dengan masyarakat. Komunikasi selalu dilakukan melalui aplikasi seperti menerima kritik, masukan, tanggapan, serta keluhan secara online. Laporan yang selalu diterima yaitu mengenai lamanya respon dan pembuatan ktp, laporan tersebut sudah ditanggapi oleh UPT Dukcapil Sumedang yang dimana lama itu bukan dari kami UPT Dukcapil Sumedang melainkan jaringan kami dengan masyarakat yang berbeda, namun jika sistem jaringannya bagus kami UPT Dukcapil Sumedang pasti kami sudah memproses permohonan dari masyarakat itu sendiri.

Dimana aplikasi Tahu Sumedang ini mencakup seluruh pelayanan di Kabupaten Sumedang, dapat dilihat gambar dibawah ini adalah menu layanan pada aplikasi Tahu Sumedang



Sumber: Aplikasi Tahu Sumedang

Gambar 4.5

### Menu Layanan aplikasi Tahu Sumedang

Pada Gambar 4.5 Menjelaskan beberapa menu layanan yang ada di aplikasi tahu Sumedang, ada 12 menu dimana dalamnya terdiri dari Layanan Publik, Layanan Kesehatan, Layanan Darurat, Pengaduan, Layanan Pajak, UMKM, Destinasi, Ketenagakerjaan, Literasi, Berita, Agenda dan Tahu Diri.

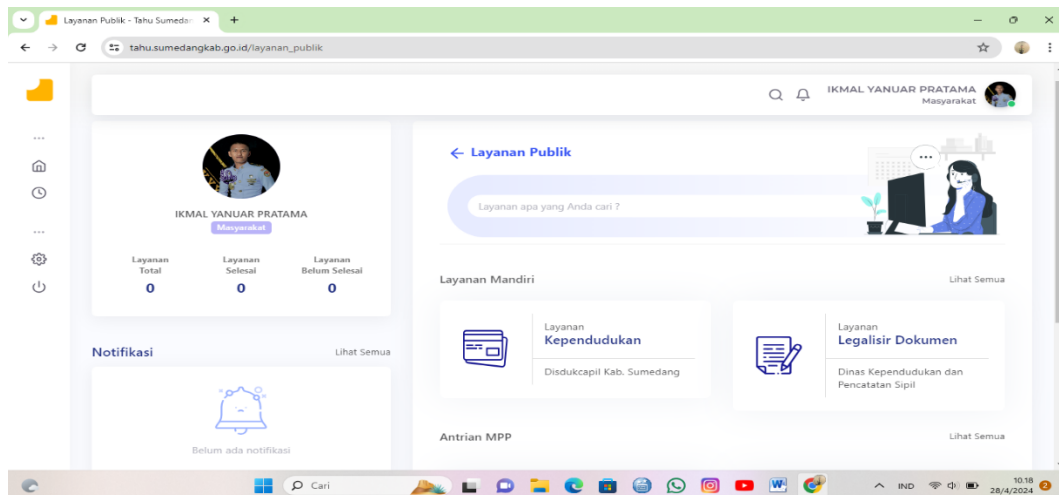
Berdasarkan hasil wawancara penerapan e-government dalam penggunaan aplikasi, sudah memudahkan masyarakat berkomunikasi dengan UPT Dukcapil Kabupaten Sumedang, UPT Dukcapil Kabupaten Sumedang menerima kritik, saran dan tanggapan dari masyarakat secara online. Dari hasil observasi diatas penulis menemukan fakta bahwa masih banyak masyarakat yang mengurus e-Ktp pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang secara langsung karena takut bermasalah dengan sistem jaringan. Sehingga penerapan e-government dalam penggunaan aplikasi untuk mengurus e-Ktp secara online dinilai belum optimal.

### 3.3. Transformasi

Transformasi adalah hubungan timbal balik yang memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Pelayan yang diberikan lebih citizen-centric.

Untuk indikator transformasi dengan pertanyaan apakah pelayan ini sudah dilakukan dengan sikap responsif, waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan hasil e-Ktp yang dibuat melalui aplikasi, apakah aplikasi tersebut sudah terlaksana dengan baik, apa saja hambatan, dan apa saran dari bapak dan ibu kedepannya menurut wawancara yang dilakukan oleh Bapak Ferry Fardians, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang pada Kamis, 11 Januari 2024 pukul 13.15 di Ruang Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang diperoleh informasi sebagai berikut:

UPT Dukcapil Kabupaten Sumedang sudah memberikan pelayanan yang sudah cukup citizen-centric. Dalam melayani masyarakat kami sangat responsif dengan rentang waktu 1x24 jam. Dan untuk pengambilan hasil e-Ktp yang dibuat melalui aplikasi secara online di hitung 1 hari, tetapi sesuai aturan yang ditetapkan 3 hari. Hambatan yang sering kami hadapi yaitu masalah sistem jaringan. Ya, saran kami agar aplikasi dapat berjalan dengan lancar lebih menginformasikan lagi kepada masyarakat agar yang tidak memahami website tersebut bisa memahami.



Sumber: Aplikasi Tahu Sumedang

Gambar 4.6  
Tampilan Menu Layanan Kependudukan

Pada gambar 4.6 Menjelaskan beberapa tampilan menu pelayanan Kependudukan, dimana terdiri dari 4 pelayanan yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA)

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang berhasil penulis lakukan di masing-masing indikator diatas yang mana diantaranya indikator presensi, interaksi, dan transformasi dan didukung oleh observasi yang penulis lakukan di lapangan baik yang mana dalam melakukan observasi penulis melakukan nya di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sumedang serta di Kantor Dinas Informasi dan Komunikasi, Persandian dan Statistik Kabupaten sumedang dalam penerapan e-government dalam meningkatkan pelayanan e-Ktp melalui aplikasi tahu sumedang di Kabupaten Sumedang. UPT Dukcapil Kabupaten sumedang tidak menyediakan fasilitas komputer bagi masyarakat yang ingin melakukan atau mengurus e-Ktp secara online. Karena tidak semua masyarakat paham menggunakannya, jadi ketika masyarakat mengurus online dengan menggunakan komputer yang tersedia tentunya akan dipandu sehingga masyarakat paham.

Selain itu juga, tidak semua masyarakat memiliki paket internet maupun handphone atau komputer untuk dapat mengakses aplikasi tersebut.

Hal ini dapat penulis buktikan dari hasil observasi dilakukan dilapangan yang memang memberikan fakta yang sama dengan pernyataan masyarakat, bahwa masih ada masyarakat yang mengurus e-Ktp secara langsung dikarenakan tidak memahami penggunaan website yang digunakan untuk mengurus e-Ktp secara online tersebut.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan e-ktp melalui aplikasi tahu sumedang di Kabupaten Sumedang membawa dampak cukup positif bagi masyarakat dengan menyediakan pelayanan berbasis online, sehingga menciptakan pemerintah yang transparan dan akuntabel. Hal ini terlihat dari tiga elemen menurut Zweers dan Planque yaitu presensi, interaksi dan transformasi. Meskipun masih terdapat elemen yang belum berjalan sebagaimana mestinya. Adapun perbedaan dari hasil penelitian peneliti dengan hasil penelitian dari Permana, Y. (2017), dimana peneliti mengambil 3 (tiga) elemen atau dimensi menurut Zweers dan Planque yaitu Presensi, Interaksi dan Transformasi.



Sedangkan dari penelitian Permana, Y. (2017) menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pertama kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan Aplikasi Tahu Sumedang untuk proses pengurusan E-KTP, yang mengakibatkan masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk mengurus langsung ke Kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Kurangnya kesadaran dan sosialisasi dari pegawai juga menjadi faktor penyebabnya, karena para pegawai belum memberikan pemahaman yang memadai kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, untuk meningkatkan efektivitas penerapan E-Government, perlu adanya hubungan timbal balik antara pegawai dengan masyarakat, seperti menyediakan fasilitas komputer bagi masyarakat yang ingin mengurus E-KTP secara online.

Kedua hambatan tersebut mencakup rendahnya pemahaman masyarakat kurangnya kesadaran dan sosialisasi dari pegawai untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi, serta ketiadaan komputer yang disediakan bagi masyarakat untuk mengurus E-KTP secara online.

Ketiga Upaya-upaya tersebut meliputi melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat tentang teknologi dan cara menggunakan aplikasi Tahu Sumedang, memperbaiki sinyal di daerah-daerah yang berpotensi memiliki keterbatasan akses internet, serta menyediakan komputer bagi masyarakat agar dapat mengakses aplikasi tersebut untuk mengurus pelayanan E-KTP secara online. Tujuan dari langkah-langkah tersebut adalah untuk mempermudah akses masyarakat dalam menggunakan aplikasi Tahu Sumedang.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga dilakukan pada dua Dinas yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dan Dinas Komunikasi dan Informasi, Statistika dan Persandian Kabupaten Sumedang.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan e-ktp melalui aplikasi tahu sumedang di Kabupaten Sumedang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada pemerintah Kabupaten Sumedang khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dan Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistika dan Persandian Kabupaten Sumedang beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga mengucapkan limpah terimakasih kepada Bapak Dr. Mukyadi, SP., M.Si, Bapak Ir.Murdiyana, M.Si, dan Bapak Dedhy Guntoro, SE., MM, yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

Agustin, A., Lestari, E. S., Muslimah, F. S., Hidayat, T. R., & Maulana, Y. S. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN SUMEDANG. *JRPA-Journal of Regional Public Administration*, 8(2), 114-120.

Ahad, M. P. Y., & Barsei, A. N. (2023). Collaborative Governance Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik: Best Practice dari Pemerintah Daerah di Indonesia: COLLABORATIVE GOVERNANCE IN THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC-BASED GOVERNANCE SYSTEMS: BEST PRACTICES FROM LOCAL GOVERNMENTS IN EASTERN INDONESIA. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(01), 52-74.

Ilhamsyah, I. (2022). PENERAPAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KABUPATEN TULANG BAWANG.

Iqbal, R. (2019). KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG (Studi Pendataan E-KTP Tahun 2014-2019) (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).

Iswahyudi, R. T., & Firmansyah, G. (2023). Transformasi Digital di Kabupaten Sumedang: Strategi dan Dampak terhadap Pelayanan Publik. *Proceeding KONIK (Konferensi Nasional Ilmu Komputer)*, 6, 200-204.

Kapitan, W. Y. S. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS e-GOVERNMENT (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).

Larasati, D. C. (2019). Analisis Elemen Sukses E-Government Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Kota Malang. In *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH)* (Vol. 2, No. 1, pp. 93-100).

Nazir, M. (2017). METODE PENELITIAN. Bogor.

Permana, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang (Studi Tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

Purnamasari, L. (2020). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019 (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Ramadhan, A. R. (2018). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN SUMEDANG (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).

Sasongko, R. W. (2023). IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN BANDUNG. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69-86.

Tara Sakinah. 2022. "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-Ktp Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis." : 1-109.

WIDANINGSIH, D. 2021. "Analisis Sistem Informasi Pembuatan E-Ktp Berbasis Web (Silasidakep) Dalam Proses Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan ...." Repository FISIP UNSAP. <http://repository.unsap.ac.id/index.php/fisipunsap/article/view/63%0Ahttp://repository.unsap.ac.id/index.php/fisipunsap/article/download/63/74>.

Yuniawati, F., Bakti, I., & Nugraha, A. R. (2023). City branding Kabupaten Sumedang melalui program Sumedang Happy Digital Region. *Comdent: Communication Student Journal*, 1(1), 30-45.

