

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DOGIYAI PROVINSI PAPUA TENGAH**

Ricver Rosari Badii
NPP. 32.1077

Asdaf Kabupaten Dogiyai, Provinsi Papua Tengah
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: 32.1077@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr .Nurliah Nurdin, S.Sos,MA

ABSTRACT

Problem Statement: This study examines the implementation of e-government policy in public services at the Department of Population and Civil Registration of Dogiyai Regency, with a focus on the application of the Digital Population Identity (IKD). The background of the research highlights the importance of digital transformation in improving the efficiency and effectiveness of public services, but also emphasizes the challenges faced, such as limited infrastructure and the digital divide in remote areas like Dogiyai Regency. **Purpose:** The objective of this research is to analyze the implementation of e-government policies, identify the obstacles encountered, and examine the efforts made by the relevant agency to address these challenges. **Method:** This research employs a qualitative method, with data collected through interviews, observations, and document studies. The study is grounded in implementation theory and public service theory, and the analysis of e-government implementation is based on three main dimensions: support, capacity, and value. **Result:** The results of the study indicate that the implementation of the Digital Population Identity (IKD) application at the Department of Population and Civil Registration of Dogiyai Regency still faces various challenges. In terms of support, there are limitations in information technology infrastructure, such as uneven internet access, insufficient policy support, and limited budget allocation. Regarding the capacity dimension, human resources lack adequate digital literacy, resulting in suboptimal delivery of digital-based services. In the value dimension, although the IKD application has the potential to improve service efficiency, low public awareness and minimal outreach efforts have prevented its benefits from being widely realized. These findings highlight the need for improvements in infrastructure, human resources, policy support, and community engagement to ensure the successful implementation of e-government in the region. **Conclusion:** It can be concluded that the implementation of e-government policy in Dogiyai Regency, particularly through the IKD application, has not yet run optimally. Therefore, more comprehensive and integrated efforts are needed, including strengthening infrastructure, improving human resource capacity, formulating supporting policies, and actively involving the community in the digitalization of public services.

Keywords: E-Government, Public Service, Digital Population Identity, Digital Transformation, Policy Implementation, Civil Registration Office, Dogiyai

ABSTRAK

Permasalahan: Penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai, dengan fokus pada penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Latar belakang penelitian menyoroti pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, namun juga menekankan tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur dan kesenjangan digital di daerah terpencil seperti Kabupaten Dogiyai. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan e-government, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi, serta mengkaji upaya-upaya yang dilakukan oleh dinas terkait dalam menghadapi tantangan tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dan teori pelayanan publik sebagai landasan teoretis, serta menganalisis implementasi e-government berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu: dukungan, kapasitas, dan nilai. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai masih menghadapi berbagai kendala. Dari dimensi dukungan, ditemukan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi seperti jaringan internet yang belum merata, dukungan kebijakan yang belum maksimal, serta keterbatasan anggaran. Pada dimensi kapasitas, sumber daya manusia belum memiliki literasi digital yang memadai, sehingga pelayanan berbasis digital belum berjalan optimal. Sementara itu, dari dimensi nilai, meskipun aplikasi IKD berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan, rendahnya pemahaman masyarakat dan minimnya sosialisasi membuat manfaatnya belum dirasakan secara luas. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek infrastruktur, SDM, kebijakan, dan partisipasi masyarakat untuk menunjang keberhasilan implementasi e-government di wilayah ini. **Kesimpulan:** Dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan e-government di Kabupaten Dogiyai, khususnya melalui aplikasi IKD, masih belum berjalan secara optimal. Untuk itu, dibutuhkan upaya yang lebih komprehensif dan terintegrasi, baik dalam aspek penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyusunan kebijakan pendukung, maupun pelibatan aktif masyarakat dalam proses digitalisasi pelayanan publik.

Kata kunci: E-Government, Pelayanan Publik, IKD, Transformasi Digital, Implementasi Kebijakan, Disdukcapil, Dogiyai

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital menjadi faktor strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dan mewujudkan visi Indonesia Emas 2045. Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, berorganisasi, hingga mengakses layanan publik. Penetrasi internet yang meluas dan hadirnya berbagai inovasi digital menjadi pendorong utama transformasi ini. Namun, kemajuan tersebut tidak terlepas dari tantangan struktural, seperti ketimpangan akses, belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital, serta keterbatasan kualitas sumber daya manusia (SDM) digital, khususnya di daerah-daerah dengan keterbatasan geografis dan infrastruktur. Pemerintah Indonesia merespons perubahan ini dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-government sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan TIK secara terpadu. Secara global, upaya ini mendapatkan pengakuan. Dalam *UN E-Government Survey 2024*, Indonesia berhasil memperoleh skor 0,7991 dan naik ke peringkat 64 dari 193 negara, yang untuk pertama kalinya menempatkan Indonesia dalam kategori *Very High E-Government Development Index* (VHEGDI), naik 13 peringkat dari tahun 2022 (Kementerian PANRB, 2023). Capaian ini menunjukkan komitmen pemerintah pusat dalam mendorong digitalisasi administrasi pemerintahan. Namun, tantangan dalam implementasi e-government di Indonesia sangat beragam. Perbedaan kondisi geografis, sosial, ekonomi, dan tingkat kesiapan SDM antar daerah menuntut pendekatan yang tidak bersifat seragam (top-down), melainkan adaptif terhadap karakteristik lokal.

Dalam konteks ini, Provinsi Papua Tengah menjadi contoh nyata bagaimana kesenjangan digital masih menjadi persoalan. Berdasarkan data *Indeks Masyarakat Digital Indonesia* tahun 2023 yang dirilis oleh BPSDMP Kominfo, Papua Tengah mencatat skor rendah terutama dalam aspek keterampilan digital (46,02) dan pemberdayaan (23,94), lebih rendah dibandingkan provinsi lain di kawasan Papua seperti Papua Barat dan Papua Pegunungan. Kabupaten Dogiyai, sebagai salah satu kabupaten di Papua Tengah, memiliki tantangan geografis dan sosial yang kompleks. Wilayah ini didominasi oleh pegunungan dan lembah, dengan infrastruktur transportasi dan komunikasi yang belum merata. Kondisi tersebut menyebabkan akses terhadap pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, menjadi terbatas dan tidak efisien. Di samping itu, situasi keamanan yang rawan dan sering terjadi konflik sosial, termasuk insiden pembakaran fasilitas publik (Kompas, 2022), turut mempersulit mobilitas petugas maupun masyarakat dalam mengakses layanan secara langsung. Oleh karena itu, transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya melalui kebijakan e-government, menjadi kebutuhan yang mendesak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Dogiyai merupakan salah satu instansi yang berupaya menjawab tantangan ini dengan menerapkan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan secara digital, seperti pembuatan KTP dan akta kelahiran, tanpa harus melakukan interaksi fisik secara langsung. Penerapan aplikasi IKD diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi layanan, serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Namun, penerapannya tidak berjalan tanpa hambatan. Berdasarkan observasi awal, terdapat sejumlah permasalahan utama dalam implementasi IKD di Dogiyai, antara lain: keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital masyarakat, belum optimalnya promosi dan edukasi oleh pihak Disdukcapil, serta regulasi yang belum sepenuhnya mendukung transisi digital di daerah (Diskominfo, 2023). Meskipun telah terpasang 20 unit BTS 4G dari target 22 unit pada tahun 2021, jaringan internet masih belum menjangkau seluruh wilayah terutama daerah pedesaan.

Permasalahan-permasalahan ini mencerminkan kompleksitas penerapan e-government di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur, kapasitas SDM, dan situasi keamanan yang belum stabil. Sebagaimana diungkapkan oleh (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019), transformasi digital di sektor publik menuntut perubahan menyeluruh pada proses birokrasi, kultur organisasi, dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, (Lindgren, Madsen, Hofmann, & Melin, 2019) menekankan bahwa digitalisasi mengubah pola interaksi antara warga dan negara, yang memerlukan peningkatan kompetensi dan pemahaman baik dari pihak masyarakat maupun aparat. Selain itu, Brunetti et al., (2020) menyoroti pentingnya pendekatan kolaboratif dan lintas sektor, termasuk pengembangan budaya digital, infrastruktur yang inklusif, dan ekosistem kerja sama yang berkelanjutan sebagai strategi dalam menghadapi tantangan transformasi digital. Kohtamäki et al., (2020) juga mengingatkan bahwa digitalisasi hanya akan berdampak optimal apabila dibarengi dengan perubahan model layanan menjadi berbasis kebutuhan warga atau *servitization*. Lember et al., (2019) mengingatkan bahwa teknologi digital tidak otomatis memperkuat partisipasi warga, dan tanpa pendekatan yang inklusif, justru bisa memperluas kesenjangan pelayanan. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor tersebut, studi ini menjadi penting untuk menganalisis secara mendalam bagaimana kebijakan e-government, khususnya melalui aplikasi IKD, diimplementasikan dalam konteks pelayanan publik di daerah tertinggal dan pasca-konflik seperti Kabupaten Dogiyai.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah banyak diterapkan di berbagai daerah di Indonesia, sebagian besar penelitian mengenai e-government masih berfokus pada wilayah-wilayah yang memiliki infrastruktur digital memadai dan kondisi sosial-politik yang relatif stabil. Kajian mengenai implementasi kebijakan digital di daerah tertinggal, terpencil, dan pasca-konflik seperti Kabupaten Dogiyai di Papua Tengah masih sangat terbatas. Padahal, kondisi geografis yang sulit dijangkau, keterbatasan akses jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta dinamika keamanan yang fluktuatif menjadi faktor krusial yang sangat memengaruhi jalannya kebijakan digital di daerah tersebut. Secara normatif, kebijakan SPBE bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun dalam praktiknya, khususnya di Kabupaten Dogiyai, terdapat kesenjangan yang nyata antara tujuan kebijakan dan realisasi di lapangan. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), misalnya, yang semestinya menjadi solusi modern dalam pelayanan administrasi kependudukan, justru belum dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh hambatan teknis, seperti terbatasnya sinyal internet dan perangkat pendukung, maupun kendala sosial seperti minimnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi digital.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penerapan e-government dalam pelayanan publik merupakan bagian dari transformasi digital pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian mengenai implementasi e-government telah dilakukan di berbagai wilayah dengan fokus dan hasil yang bervariasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Gafar & Nurrahman, 2024) mengenai penerapan *smart governance* di Kota Palu, Sulawesi Tengah menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pemerintahan telah berjalan dengan cukup baik. Hasil studi ini mengidentifikasi bahwa partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan sudah cukup memadai, layanan publik berbasis digital telah tersedia dalam berbagai bentuk, transparansi melalui media sosial semakin terbuka, serta terdapat dukungan dan komitmen politik dari pemerintah daerah. Namun, aspek penguatan sumber daya manusia, infrastruktur digital, kolaborasi lintas sektor, dan evaluasi layanan masih perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan pelaksanaan *smart governance* secara menyeluruh. Di ranah

internasional, studi oleh (Radicic & Petković, 2023) mengkaji dampak digitalisasi terhadap inovasi teknologi pada usaha kecil dan menengah (UKM) di Jerman. Meskipun bukan langsung berkaitan dengan sektor publik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki dampak yang berbeda-beda tergantung pada bentuknya dan jenis inovasi yang dilakukan. Menariknya, efek positif dari digitalisasi lebih dirasakan oleh UKM yang tidak melakukan riset dan pengembangan (R&D) internal, sementara perusahaan yang memiliki R&D internal justru tidak mengalami dampak signifikan. Hal ini memberi implikasi bahwa digitalisasi tidak hanya memerlukan adopsi teknologi, tetapi juga perlu pendekatan manajerial dan kebijakan yang tepat agar efektif. Penelitian lainnya oleh (Agostino, Saliterer, & Steccolini, 2022) memberikan tinjauan literatur terhadap digitalisasi dalam layanan publik, dengan fokus pada akuntabilitas dan akuntansi. Studi ini menyoroti beberapa isu penting dalam digitalisasi pemerintahan, seperti perlunya dialog yang lebih horizontal dalam akuntabilitas, peran penerjemah dalam menjembatani proses digital, dan pentingnya inklusivitas sosial. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya menyangkut teknologi, tetapi juga harus memperhatikan aspek sosial dan tata kelola. Studi oleh (Chatterjee, Chaudhuri, Vrontis, Thrassou, & Ghosh, 2021) menyoroti adopsi sistem CRM berbasis Artificial Intelligence (AI) di organisasi yang agile di India. Penelitian ini menekankan pentingnya persepsi nilai dan kemudahan dalam menggunakan sistem berbasis AI serta kepercayaan karyawan dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi digital. Hal ini relevan dengan sektor publik, di mana keberhasilan e-government juga sangat bergantung pada penerimaan dan kesiapan dari para pelaksananya. Selanjutnya, penelitian oleh (Ha, 2022) mengeksplorasi hubungan antara digitalisasi sektor publik dan sektor bisnis dengan keamanan energi di negara-negara Eropa. Digitalisasi layanan publik berkontribusi pada keberlanjutan energi, yang menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor pemerintahan juga dapat memberi dampak luas dalam sektor lainnya, termasuk energi dan lingkungan.

Dalam konteks krisis global seperti pandemi COVID-19, transformasi digital pemerintahan menjadi semakin penting. (Rahmadany, 2021) dalam studinya berjudul "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-government dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 di Indonesia" mengemukakan bahwa wabah virus Corona membawa pengaruh besar terhadap tatanan kehidupan masyarakat, memaksa pembatasan interaksi langsung, dan menjadikan media daring dominan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pemerintah Indonesia merespons situasi krusial ini dengan mengintensifkan layanan elektronik (e-services) atau e-government untuk mengoptimalkan efisiensi pelayanan publik dan meminimalisir persebaran Covid-19 melalui layanan jarak jauh berbasis internet. Penelitian Rahmadany menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa pengembangan e-government selama pandemi telah banyak menggunakan perangkat lunak aplikasi berbasis website dan sistem informasi untuk mendukung tugas kantor dan layanan masyarakat. Namun, salah satu kelemahannya adalah manajemen sistem informasi yang terfokus pada bidang kerja masing-masing unit kerja. Rahmadany merekomendasikan integrasi sistem informasi untuk manajemen e-government guna meningkatkan kinerja pelayanan publik. Studi ini juga menyoroti bahwa pandemi mendorong instansi publik untuk segera mempercepat digitalisasi dalam tata kelola dan pelayanan, sejalan dengan diberlakukannya New Normal yang menuntut pelayanan publik yang mampu menjamin kesehatan dan keselamatan kedua belah pihak. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa perencanaan e-government masih minim model atau pedoman yang menjamin pelayanan terbaik sekaligus kesehatan dan keselamatan. Hal ini bisa jadi disebabkan rendahnya political will para pemimpin. Studi oleh (Eom & Lee, 2022) menegaskan bahwa transformasi digital pemerintahan (digital government transformation) merupakan kebutuhan mutlak dalam menghadapi situasi darurat. Pemerintah dituntut untuk mengembangkan kapasitas strategis dalam menggunakan teknologi digital untuk menciptakan layanan publik yang inovatif. Meski demikian, proses ini juga menimbulkan berbagai tantangan dan dilema, termasuk kesiapan kelembagaan dan manajerial. Lebih lanjut, implementasi e-government di Indonesia telah diinisiasi sejak terbitnya Inpres

Nomor 3 Tahun 2003, yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam organisasi pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. E-government diharapkan dapat mengeliminasi sekat-sekat birokrasi dan membentuk jaringan sistem manajemen yang terpadu untuk menyederhanakan akses informasi dan proses layanan. Penelitian oleh (Damanik & Purwaningsih, 2017) dalam studi kasus kualitas informasi website Pemerintah Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau, menguraikan bahwa langkah awal penerapan e-government dimulai dengan membangun situs web pada setiap instansi pemerintah sebagai portal informasi online. Situs web ini menjadi perangkat strategis untuk komunikasi efektif dan diseminasi informasi kepada masyarakat luas. Namun, (Damanik & Purwaningsih, 2017) juga menyoroti permasalahan penetrasi internet dan sebaran akses infrastruktur TIK yang belum merata di Indonesia, di mana akses umumnya terkonsentrasi di perkotaan dan wilayah dengan aktivitas ekonomi yang baik. Kesenjangan infrastruktur ini dapat menyebabkan kesenjangan dalam memperoleh informasi, terutama bagi masyarakat di perdesaan, wilayah perbatasan, dan kawasan timur Indonesia. Studi ini menemukan bahwa informasi yang tersedia pada website Pemkab Bengkalis sudah memenuhi kualitas informasi yang baik, meskipun masih terdapat kekurangan seperti tautan ke halaman kosong atau penanggalan informasi yang belum tercantum. Penelitian Damanik dan Purwaningsih ini memperkuat bahwa keberhasilan e-government sangat bergantung pada kualitas informasi dan infrastruktur yang mendukung. Penelitian oleh (Dhaoui, 2022) yang berfokus pada negara-negara MENA menunjukkan bahwa e-government berkontribusi positif terhadap indikator tata kelola pemerintahan seperti kontrol terhadap korupsi dan efektivitas pemerintahan. Namun, hasilnya terhadap keberlanjutan pembangunan justru tidak sesuai harapan. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya tergantung pada implementasinya, tetapi juga pada konteks sosial dan kebijakan yang mendukungnya. Perspektif yang lebih kritis disampaikan oleh (Larsson, 2021) melalui studi tentang sistem digital otomatis dalam pelayanan publik di Norwegia. Temuan mereka menunjukkan bahwa sistem otomatis belum mampu mencakup seluruh warga secara merata dan dapat menimbulkan beban administratif, khususnya bagi warga berpendapatan rendah. Ini menjadi peringatan bahwa digitalisasi yang tidak inklusif justru dapat menambah kesenjangan dalam akses layanan publik. Di Indonesia, beberapa penelitian turut mengkaji implementasi e-government di instansi kependudukan. Penelitian oleh (Sakir, Almahdali, & Amaliah, 2024) mengenai penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD) di Kabupaten Bone menunjukkan bahwa keberhasilan e-government ditentukan oleh tiga elemen penting, yaitu dukungan, kapasitas, dan nilai. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi bukan hanya karena teknologi, tetapi karena komitmen, kemampuan sumber daya manusia, dan nilai-nilai pelayanan yang dijunjung tinggi. Penelitian di Kabupaten Mamuju menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III mengungkapkan bahwa aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sangat mempengaruhi keberhasilan e-government. Sayangnya, penerapan di daerah tersebut masih belum optimal karena kurangnya sumber daya dan komitmen birokrasi (Satiawati, Rumapea, & Pombengi, 2016). Penelitian lain yang dilakukan di Kota Ambon menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier menunjukkan bahwa e-government berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. E-government memberikan kontribusi sebesar 67,9% terhadap kualitas pelayanan, menunjukkan potensi besar dari penerapan teknologi digital dalam meningkatkan efektivitas layanan publik (Kriekhoff, 2023). Sementara itu, studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa e-government diterapkan dalam dua bentuk, yaitu layanan berbasis web dan aplikasi. Aplikasi "Sekejap" menjadi salah satu inovasi yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan kependudukan. Namun, keterbatasan jaringan dan kurangnya SDM menjadi tantangan utama dalam penerapannya. Disdukcapil Kota Banda Aceh kemudian mengambil langkah seperti menambah tenaga ahli IT, memperbarui tampilan dan fitur aplikasi, serta menyosialisasikan layanan digital kepada masyarakat (Andre Julio Prasetyawan, Dr. Bustami Usman, S.H., SAP., M.Si, Nofriadi, S.IP., 2022).

1.4. Pernyataan Kebaruan Penelitian

Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan dalam literatur dengan menggambarkan bagaimana kebijakan IKD diterapkan dalam konteks lokal yang penuh tantangan. Dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus di Dinas Dukcapil Kabupaten Dogiyai, penelitian ini mencoba mengeksplorasi secara mendalam strategi, kendala, serta realitas pelaksanaan kebijakan digital dari sudut pandang para pelaksana teknis di lapangan. Penelitian ini juga memberi perhatian khusus pada peran aktor lokal dalam menyesuaikan kebijakan nasional dengan kondisi daerah yang sangat berbeda secara struktural dan kultural. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang tidak hanya melihat keberhasilan teknis implementasi e-government, tetapi juga pada dinamika adaptasi kebijakan dalam menghadapi keterbatasan lokal yang kerap diabaikan dalam perumusan kebijakan tingkat pusat.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan e-government, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi, dan mengkaji upaya-upaya yang dilakukan oleh dinas terkait untuk mengatasi hambatan yang ada.

II. METODE

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi, yaitu penggabungan beberapa teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Tujuan dari triangulasi adalah untuk meningkatkan validitas hasil penelitian dengan cara mengonfirmasi temuan dari satu metode dengan metode lainnya, sehingga data yang diperoleh lebih terpercaya dan sah. Sebagai contoh, wawancara digunakan untuk menggali pendapat dan pengalaman langsung dari informan, observasi digunakan untuk mengamati langsung fenomena di lapangan, dan studi dokumentasi dilakukan untuk menganalisis dokumen atau laporan yang relevan dengan topik penelitian (Nurdin & Hartati, 2019:173). Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui kegiatan lapangan seperti wawancara, observasi, atau survei, yang disusun khusus untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Data primer ini menjadi sumber utama dalam penelitian karena memberikan informasi langsung dari objek yang diteliti. Sementara itu, data sekunder diambil dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen resmi, laporan lembaga, buku, jurnal ilmiah, dan data statistik yang relevan. Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap dan memberikan konteks tambahan yang mendalam untuk proses analisis data utama yang diperoleh dari lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang sedang diteliti, baik dari perspektif langsung maupun dari sumber yang sudah ada sebelumnya (Simangunsong, 2017:230).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menyajikan data dari hasil wawancara, observasi dan telaah dokumen yang dikumpulkan selama penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Dogiyai. Berdasarkan teori pelaksanaan kebijakan dapat diukur melalui tiga dimensi menurut Eko Indrajit (Indrijit, 2002) keberhasilan e-government dapat diukur melalui tiga dimensi : dukungan, kapasitas, dan nilai. Adapun analisis implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah.

3.1. Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai

Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari kebijakan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Dogiyai menunjukkan dinamika yang menarik antara potensi inovasi dan tantangan lapangan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses data dan layanan kependudukan secara digital, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun, data hingga tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat adopsi aplikasi ini masih sangat rendah. Dari total 12.948 penduduk wajib KTP, hanya tercatat 68 orang yang aktif menggunakan aplikasi IKD, atau sekitar 0,52% dari total populasi wajib KTP. Sebagian besar distrik dan kampung di Kabupaten Dogiyai bahkan belum memiliki satu pun pengguna IKD. Wilayah dengan jumlah pengguna tertinggi seperti Distrik Kamu (43 pengguna) dan Distrik Ikebo (17 pengguna) pun menunjukkan bahwa angka tersebut masih jauh dari harapan. Hal ini menjadi indikator penting bahwa transformasi digital dalam layanan publik masih menghadapi hambatan besar di tingkat implementasi lokal.

Terdapat beberapa faktor penyebab utama dari rendahnya pemanfaatan aplikasi IKD di Dogiyai. Pertama adalah keterbatasan infrastruktur, terutama akses internet yang belum merata. Masyarakat di wilayah terpencil menghadapi kesulitan dalam mengakses jaringan, karena infrastruktur telekomunikasi umumnya hanya tersedia di pusat kecamatan atau ibukota kabupaten. Kedua, rendahnya literasi digital masyarakat juga turut berkontribusi. Meskipun aplikasi IKD dirancang agar mudah digunakan, banyak warga yang belum familiar dengan penggunaan smartphone, aplikasi digital, maupun prosedur verifikasi identitas secara daring. Mereka cenderung merasa lebih nyaman dengan sistem manual yang sudah mereka kenal. Ketiga, kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah daerah, khususnya dari pihak Disdukcapil, menyebabkan minimnya pemahaman masyarakat tentang manfaat dan prosedur penggunaan aplikasi ini. Rendahnya tingkat adopsi aplikasi IKD juga menggambarkan bahwa implementasi kebijakan e-government di daerah tertinggal seperti Dogiyai tidak dapat disamakan dengan daerah lain yang lebih maju secara infrastruktur dan sumber daya manusia. Diperlukan pendekatan yang lebih kontekstual dan berbasis kebutuhan masyarakat lokal.

Temuan ini menjadi landasan bahwa implementasi IKD perlu dianalisis lebih lanjut menggunakan tiga dimensi implementasi e-government menurut Richardus Eko Indrajit (2002), yaitu:

- a. Support (Dukungan) – Masih lemahnya dukungan infrastruktur teknologi informasi, regulasi operasional, dan anggaran pemerintah menjadi kendala utama. Walaupun ada komitmen pusat dalam pengembangan IKD, dukungan nyata di tingkat daerah masih terbatas.
- b. Capacity (Kapasitas) – Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, baik dari sisi petugas Disdukcapil maupun masyarakat pengguna, menyebabkan proses implementasi tidak berjalan maksimal. Masih diperlukan pelatihan, pendampingan, dan penguatan SDM dalam aspek teknologi dan pelayanan digital.
- c. Value (Nilai) – Aplikasi IKD belum sepenuhnya dipandang bernilai atau bermanfaat oleh masyarakat Dogiyai, terutama jika dibandingkan dengan layanan manual yang selama ini mereka gunakan. Tanpa nilai tambah yang dirasakan langsung oleh pengguna, aplikasi digital akan sulit diadopsi secara luas.

A. Dukungan

Dimensi dukungan menjadi fondasi utama keberhasilan implementasi e-government. Tanpa dukungan yang memadai, seluruh inisiatif digital berisiko stagnan bahkan gagal.

1) Dukungan Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur TI merupakan pondasi teknis yang memungkinkan sistem e-government berfungsi. Di Kabupaten Dogiyai, ditemukan bahwa infrastruktur jaringan masih sangat terbatas, terutama di wilayah terpencil. Gangguan konektivitas internet yang sering terjadi menyebabkan proses layanan digital, seperti verifikasi data penduduk melalui IKD, terhambat. Meskipun telah dibangun BTS 4G oleh pemerintah pusat, distribusi dan kualitas sinyal belum merata dan belum menjangkau semua wilayah potensial pengguna. Kondisi ini mengakibatkan kesenjangan digital yang signifikan, di mana kelompok masyarakat di daerah perkotaan lebih mudah mengakses layanan dibandingkan warga di pelosok. Hambatan ini tidak hanya mengurangi efektivitas pelayanan, tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan pengguna yang mengandalkan proses daring. Temuan ini mempertegas bahwa pembangunan infrastruktur TI harus menjadi prioritas strategis untuk mendukung transformasi digital di daerah terpencil.

2) Dukungan Kebijakan

Implementasi IKD di Kabupaten Dogiyai masih merujuk pada kebijakan nasional, tanpa adanya Peraturan Daerah (Perda) khusus yang mengatur tata kelola dan pelaksanaan e-government secara lokal. Ketiadaan payung hukum yang jelas ini menyebabkan kurangnya pedoman operasional yang dapat menyesuaikan program dengan karakteristik dan kebutuhan daerah. Dukungan kebijakan yang kuat sangat diperlukan untuk menjamin keberlanjutan, koordinasi antar instansi, dan akuntabilitas implementasi IKD. Tanpa regulasi yang memadai, berbagai pihak cenderung menjalankan program secara parsial dan tidak terintegrasi. Ini juga mengakibatkan minimnya insentif atau sanksi bagi pemangku kepentingan yang kurang aktif mendukung program, sehingga implementasi IKD berpotensi terhambat atau tidak maksimal.

3) Dukungan Anggaran

Anggaran menjadi faktor krusial dalam menjamin pelaksanaan dan pengembangan e-government. Dalam penelitian ini terungkap bahwa tidak ada alokasi dana khusus yang signifikan untuk program IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai. Anggaran yang ada lebih diarahkan pada program nasional percepatan transformasi digital secara umum, sehingga tidak cukup memadai untuk menjawab kebutuhan spesifik daerah. Keterbatasan pendanaan ini membatasi kemampuan pengadaan perangkat teknologi, pelatihan staf, pengembangan aplikasi, serta sosialisasi ke masyarakat. Ditambah lagi, kondisi geografis dan infrastruktur yang menantang membuat kebutuhan biaya operasional menjadi lebih tinggi dari daerah lain. Oleh karena itu, tanpa dukungan anggaran yang cukup dan berkelanjutan, inisiatif IKD akan sulit mencapai target keberhasilan jangka panjang.

B. Kapasitas

Kapasitas institusional dan sumber daya manusia menentukan seberapa baik e-government dapat dijalankan dan dikembangkan.

1) Kompetensi Sumber Daya Manusia

SDM yang kompeten menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi teknologi. Dalam kasus IKD, ditemukan bahwa sebagian besar staf Dinas Dukcapil memiliki pengetahuan dan keterampilan dasar dalam pengelolaan aplikasi, namun belum sepenuhnya menguasai aspek teknis maupun manajerial yang kompleks. Kurangnya pelatihan dan pembinaan berkelanjutan menghambat peningkatan kualitas layanan dan respon cepat terhadap masalah teknis. Selain itu, sikap dan motivasi staf juga menjadi perhatian. Beberapa informan menyebutkan kurangnya dukungan internal dan insentif memengaruhi komitmen dalam menjalankan inovasi digital. Hal

ini menunjukkan perlunya pengembangan kapasitas SDM tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga aspek manajerial dan budaya kerja digital agar staf lebih adaptif dan proaktif.

2) **Konektivitas Antar Lembaga**

Integrasi antar lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya sangat penting untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang terpadu dan efektif. Temuan penelitian menunjukkan masih lemahnya konektivitas dan koordinasi antar unit kerja, yang berdampak pada kurang optimalnya pertukaran data dan kolaborasi pelayanan. Ketiadaan sistem integrasi yang memadai menyebabkan data penduduk tersebar dan kurang konsisten, yang berpotensi menimbulkan duplikasi kerja dan kesalahan data. Masalah ini diperparah oleh kurangnya regulasi atau protokol teknis yang mengatur interoperabilitas sistem. Untuk itu, pembangunan infrastruktur integrasi data dan peningkatan komunikasi antar lembaga harus menjadi fokus pengembangan berikutnya.

3) **Pengembangan Konten**

Pengembangan konten dalam aplikasi IKD harus disesuaikan dengan karakteristik lokal agar dapat diterima dan dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat. Penelitian menemukan perlunya kerja sama erat antara pemerintah dengan tokoh masyarakat, lembaga keagamaan, dan staf lapangan untuk menghasilkan materi informasi yang mudah dipahami, termasuk penggunaan bahasa lokal. Upaya sosialisasi dan edukasi yang melibatkan unsur masyarakat ini berpotensi meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap program IKD. Oleh karena itu, pengembangan konten yang kontekstual dan partisipatif perlu menjadi strategi kunci dalam memperkuat adopsi teknologi digital di daerah terpencil.

C. **Nilai**

Dimensi nilai menggambarkan manfaat nyata yang dirasakan pemerintah dan masyarakat dari implementasi IKD.

1) **Efisiensi Operasional**

Salah satu tujuan utama e-government adalah meningkatkan efisiensi operasional. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi yang diharapkan belum tercapai secara signifikan di Kabupaten Dogiyai. Proses manual masih banyak dilakukan akibat keterbatasan akses dan kapasitas penggunaan aplikasi IKD. Gangguan jaringan dan rendahnya literasi digital menjadi hambatan utama, sehingga waktu dan biaya yang seharusnya bisa dipangkas melalui digitalisasi justru bertambah karena kebutuhan pendampingan manual. Temuan ini sejalan dengan laporan UNDP (2023) yang menggarisbawahi pentingnya program inklusi digital untuk mengatasi kesenjangan teknologi di daerah pedesaan.

2) **Transparansi**

IKD memiliki potensi besar untuk meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik melalui akses informasi yang lebih terbuka dan akuntabel. Namun, keterbatasan akses dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini menghambat optimalisasi manfaat tersebut. Kurangnya sosialisasi dan hambatan teknis menyebabkan sebagian warga belum merasakan peningkatan transparansi yang dijanjikan. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif, termasuk peningkatan literasi digital dan penguatan mekanisme pengawasan serta pelaporan berbasis teknologi.

3) **Peningkatan Kualitas Layanan**

Pemanfaatan teknologi informasi seharusnya mampu meningkatkan kualitas layanan publik, membuatnya lebih responsif dan mudah diakses. Namun dalam konteks Kabupaten Dogiyai, peningkatan kualitas layanan masih terbatas karena berbagai kendala di atas. Masyarakat menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan dapat dipercaya, namun

kenyataannya infrastruktur dan SDM yang belum optimal membuat hal ini sulit diwujudkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan membutuhkan investasi simultan dalam infrastruktur, SDM, kebijakan, dan partisipasi masyarakat.

3.2. Hambatan dalam Implementasi Kebijakan E-Government pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai

Pelaksanaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari kebijakan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai menghadapi sejumlah hambatan yang bersifat teknis, sumber daya, sosial, dan kebijakan. Hambatan-hambatan ini memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas dan kelancaran layanan publik yang berbasis teknologi digital.

1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Salah satu kendala utama adalah kondisi infrastruktur teknologi informasi, terutama jaringan internet yang masih belum stabil dan belum menjangkau seluruh wilayah kabupaten secara merata. Keterbatasan ini menyebabkan gangguan akses dan keterbatasan dalam pemanfaatan aplikasi IKD, terutama bagi masyarakat yang berada di daerah terpencil. Ketidakstabilan konektivitas internet menghambat proses verifikasi data secara online dan menyebabkan terjadinya keterlambatan maupun ketidakefisienan dalam pelayanan. Kondisi ini sekaligus menimbulkan rasa frustrasi bagi pengguna aplikasi serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.

2. Rendahnya Literasi Digital Masyarakat

Rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat menjadi hambatan signifikan lain dalam implementasi aplikasi IKD. Banyak pengguna yang belum memiliki pemahaman dan keterampilan cukup dalam mengoperasikan teknologi digital, termasuk fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan secara mandiri. Keterbatasan pendampingan dan sosialisasi yang efektif memperparah kondisi ini, sehingga adopsi aplikasi oleh masyarakat masih berjalan lambat. Tantangan literasi digital ini perlu mendapatkan perhatian serius agar program e-government dapat diakses secara inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia di Internal Dinas

Selain hambatan dari sisi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menghadapi keterbatasan dalam hal kapasitas sumber daya manusia internal. Staf yang ada belum semuanya memiliki keterampilan teknis dan pengalaman yang memadai dalam mengelola dan mengoperasikan aplikasi IKD. Kurangnya pelatihan berkelanjutan menyebabkan kemampuan staf dalam menghadapi berbagai masalah teknis dan memberikan pendampingan kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Kondisi ini memperlambat proses pelayanan dan menurunkan kualitas layanan yang diberikan.

4. Efektivitas Sosialisasi dan Pendampingan yang Terbatas

Sosialisasi mengenai aplikasi IKD belum mencapai seluruh lapisan masyarakat dengan cara yang efektif dan menyeluruh. Metode sosialisasi yang digunakan kurang variatif dan kurang memperhatikan kebutuhan pengguna yang berbeda, seperti kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses informasi atau yang belum familiar dengan teknologi. Selain itu, pendampingan teknis terhadap masyarakat dalam menggunakan aplikasi juga masih terbatas, sehingga banyak pengguna yang merasa kesulitan ketika menghadapi masalah teknis maupun operasional. Hal ini mengakibatkan kurang optimalnya pemanfaatan aplikasi dan lambatnya adopsi layanan digital ini.

5. Kelemahan Kebijakan dan Alokasi Anggaran

Aspek regulasi dan pendanaan menjadi hambatan struktural yang cukup dominan dalam mendukung implementasi aplikasi IKD. Hingga saat ini, belum ada Peraturan Daerah yang secara khusus mengatur kebijakan e-government, sehingga pelaksanaan program ini masih bergantung pada kebijakan nasional yang belum sepenuhnya disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan daerah. Ketiadaan payung hukum yang jelas mengakibatkan kurangnya dukungan kebijakan lokal, termasuk pengaturan anggaran yang memadai untuk pengembangan infrastruktur, pelatihan SDM, dan kegiatan sosialisasi. Alokasi anggaran yang terbatas membuat upaya peningkatan layanan digital terhambat dan kurang berkelanjutan.

3.3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai dalam Mengatasi Hambatan Implementasi E-Government

Dalam konteks implementasi kebijakan e-government, khususnya melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai menyadari bahwa keberhasilan program ini sangat bergantung pada upaya sistematis yang dilakukan untuk mengatasi berbagai hambatan yang muncul. Upaya ini merupakan langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas internal dinas maupun mendorong penerimaan dan pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat secara luas.

1. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia melalui Pelatihan Rutin

Dinas telah mengambil inisiatif untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan staf dengan menyelenggarakan pelatihan-pelatihan rutin yang berfokus pada pengoperasian dan pemanfaatan aplikasi IKD. Pelatihan ini bertujuan agar seluruh staf dapat memahami secara menyeluruh fungsi aplikasi, mengatasi masalah teknis, serta mampu memberikan pendampingan dan layanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan memperkuat kompetensi sumber daya manusia, dinas berharap dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan digital, sekaligus mempercepat proses adaptasi internal terhadap perubahan teknologi.

2. Pelaksanaan Sosialisasi kepada Masyarakat

Selain penguatan internal, dinas juga aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat aplikasi IKD. Kegiatan sosialisasi ini difokuskan pada kelompok-kelompok masyarakat yang memiliki akses internet memadai dan perangkat yang kompatibel, seperti Aparatur Sipil Negara (ASN), guru, dan kelompok lain yang dinilai lebih mudah menerima teknologi baru. Pendekatan ini diharapkan dapat menciptakan efek domino, di mana kelompok yang lebih melek digital dapat menjadi agen perubahan yang membantu masyarakat lain dalam memahami dan menggunakan aplikasi. Sosialisasi yang sistematis juga penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan publik digital serta memotivasi mereka untuk beralih dari sistem manual ke digital.

3. Strategi Berkelanjutan dan Adaptif

Upaya yang dilakukan dinas tidak hanya bersifat insidental, tetapi diarahkan untuk menjadi proses berkelanjutan yang terus disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan tantangan di lapangan. Penyelenggaraan pelatihan yang rutin dan sosialisasi yang berkelanjutan menjadi bagian dari strategi adaptif agar dinas dapat merespon hambatan baru yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi dan dinamika masyarakat. Dinas juga berupaya melakukan evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan dalam implementasi program IKD.

4. Pendekatan Kolaboratif dan Fokus Wilayah

Pemilihan kelompok sasaran sosialisasi yang memiliki akses dan kemampuan teknologi diharapkan dapat menjadi pintu masuk untuk memperluas cakupan pemanfaatan aplikasi secara

bertahap. Dengan demikian, dinas berfokus pada wilayah dengan infrastruktur internet yang relatif lebih baik sebagai tahap awal, kemudian memperluas pelaksanaan sosialisasi ke daerah yang lebih sulit dijangkau secara bertahap sesuai peningkatan kapasitas infrastruktur dan masyarakat. Pendekatan ini menunjukkan upaya dinas dalam melakukan pengelolaan sumber daya dan program yang realistis serta terukur.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Dogiyai masih menghadapi sejumlah hambatan yang cukup signifikan, mulai dari keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, hingga rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi baru ini. Kondisi ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan temuan penelitian sebelumnya di berbagai daerah. Misalnya, Gafar dan Nurrahman (2024) dalam penelitiannya di Kota Palu juga menemukan bahwa meskipun layanan digital sudah mulai diterapkan, masalah seperti keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia masih menjadi tantangan utama yang perlu diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa kendala tersebut bukan hanya persoalan lokal di Dogiyai, melainkan juga menjadi masalah yang umum di berbagai daerah di Indonesia saat melakukan transformasi digital pemerintahan. Selain itu, persoalan kapasitas sumber daya manusia yang kurang memadai dalam mengoperasikan teknologi digital juga menjadi titik temuan yang sejalan dengan penelitian Sakir et al. (2024) dan Satiawati et al. (2016). Keduanya menegaskan bahwa keberhasilan e-government sangat bergantung pada kemampuan dan kesiapan para pelaksana di lapangan, serta dukungan birokrasi yang solid. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi agar implementasi teknologi dapat berjalan lancar.

Dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan, rendahnya pemahaman dan kesadaran terhadap aplikasi IKD di Dogiyai mengingatkan kita pada temuan Larsson (2021) yang menunjukkan risiko digitalisasi yang tidak inklusif, di mana sebagian warga, terutama yang kurang beruntung secara sosial ekonomi, justru semakin sulit mengakses layanan publik. Ini mengingatkan bahwa teknologi harus dibarengi dengan upaya sosialisasi dan pendekatan yang menyentuh kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata. Hasil studi Radicic dan Petkovic (2023) di Jerman yang menyoroti bahwa digitalisasi tidak semata-mata soal teknologi, tapi juga membutuhkan strategi manajerial dan kebijakan yang tepat agar dapat memberikan dampak positif. Hal ini relevan dengan temuan di Dogiyai, di mana dukungan kebijakan dan anggaran yang masih terbatas menjadi kendala serius dalam pengembangan aplikasi IKD. Lebih jauh, beberapa studi internasional, seperti Eom dan Lee (2022), menggarisbawahi bahwa transformasi digital di sektor publik menjadi sangat krusial, terutama di masa-masa krisis seperti pandemi. Namun, kesiapan kelembagaan dan manajemen menjadi penentu utama keberhasilan proses ini. Temuan Anda yang menunjukkan kebutuhan penguatan dukungan kebijakan dan sumber daya memang sesuai dengan perspektif tersebut. Di Kota Banda Aceh (Rasetyawan, 2022) yang menghadapi masalah serupa tetapi mulai mengatasi hambatan dengan menambah tenaga IT dan melakukan sosialisasi intensif memberikan gambaran konkret tentang langkah-langkah yang bisa ditempuh. Ini menegaskan bahwa solusi untuk masalah implementasi e-government harus bersifat kontekstual dan adaptif sesuai kondisi daerah masing-masing.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini konsisten dengan berbagai kajian terdahulu, sekaligus menegaskan bahwa implementasi e-government bukan hanya soal teknologi, tetapi lebih kompleks melibatkan aspek manusia, kebijakan, dan sosial budaya. Kunci keberhasilan terletak pada sinergi yang baik antara infrastruktur, kapabilitas SDM, kebijakan yang mendukung, serta keterlibatan masyarakat secara aktif.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini mengungkap bahwa implementasi kebijakan e-government melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai menghadapi sejumlah hambatan signifikan. Pertama, keterbatasan infrastruktur berupa konektivitas internet yang tidak stabil dan belum merata menjadi penghalang utama aksesibilitas aplikasi IKD, terutama di wilayah terpencil. Kedua, rendahnya literasi digital masyarakat menghambat pemahaman dan kemampuan dalam menggunakan aplikasi tersebut secara optimal. Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kompetensi staf yang terlatih, menimbulkan kesulitan dalam pengelolaan dan pendampingan penggunaan aplikasi. Keempat, efektivitas sosialisasi yang belum maksimal menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan cara penggunaan IKD. Kelima, kelemahan kebijakan dan dukungan anggaran yang belum memadai, termasuk ketiadaan Peraturan Daerah khusus tentang e-government, memperlemah landasan pelaksanaan dan pengembangan aplikasi. Di sisi lain, sebagai bentuk upaya mengatasi hambatan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan kapasitas staf dalam mengelola aplikasi IKD, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang memiliki akses teknologi memadai. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government memerlukan pendekatan komprehensif yang tidak hanya mengatasi persoalan teknis, tetapi juga menguatkan sumber daya manusia, kebijakan, dan komunikasi publik agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif.

IV. KESIMPULAN

Implementasi kebijakan e-government melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai menghadapi berbagai hambatan yang bersifat multidimensi. Hambatan utama meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, khususnya konektivitas internet yang belum merata dan sering tidak stabil; rendahnya literasi digital masyarakat sebagai pengguna aplikasi; keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya terlatih dalam pengelolaan dan pelayanan aplikasi; serta kurang optimalnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, belum adanya landasan hukum berupa Peraturan Daerah yang mendukung pelaksanaan e-government turut menghambat penyediaan anggaran dan dukungan kebijakan yang memadai. Sebagai respons terhadap berbagai hambatan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan sejumlah upaya strategis. Upaya tersebut meliputi penyelenggaraan pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi staf dalam mengoperasikan dan mengelola aplikasi IKD, serta pelaksanaan sosialisasi yang ditargetkan pada kelompok masyarakat dengan akses teknologi yang lebih baik sebagai tahap awal. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkuat kapasitas internal dinas sekaligus mendorong adopsi teknologi di masyarakat secara bertahap. Dengan strategi yang berkelanjutan dan adaptif, diharapkan hambatan-hambatan yang ada dapat diminimalkan sehingga pelayanan publik melalui e-government dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat di Kabupaten Dogiyai.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian. Pertama, metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif dengan fokus studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai, sehingga hasil temuan mungkin kurang dapat digeneralisasi ke daerah lain dengan karakteristik yang berbeda. Kedua, keterbatasan waktu dan akses terhadap data membuat penelitian ini hanya mengkaji tiga dimensi utama implementasi e-government, yakni dukungan, kapasitas, dan nilai, tanpa mendalami aspek lain seperti dampak jangka panjang atau

perspektif pengguna secara luas. Ketiga, proses pengumpulan data melalui wawancara dan observasi bergantung pada ketersediaan dan keterbukaan responden, sehingga ada kemungkinan informasi yang diperoleh tidak sepenuhnya merepresentasikan kondisi sesungguhnya. Terakhir, faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan kebijakan nasional yang terus berubah juga dapat mempengaruhi dinamika implementasi yang tidak terjangkau dalam penelitian ini.

Arah Penelitian Masa Depan (*Future Work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods agar hasilnya lebih representatif dan dapat digeneralisasi pada konteks yang lebih luas. Penelitian masa depan juga dapat menggali lebih dalam aspek sosial budaya dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan digital, sehingga dapat memperkuat strategi sosialisasi dan inklusivitas. Selain itu, studi longitudinal yang meneliti dampak jangka panjang penerapan e-government di sektor kependudukan sangat diperlukan untuk memahami efektivitas dan keberlanjutan program digitalisasi. Penelitian juga bisa mengeksplorasi peran kolaborasi antar lembaga dan sektor swasta dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik, serta menganalisis kebijakan yang mendukung percepatan infrastruktur dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Daerah Penyelenggara telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agostino, D., Saliterer, I., & Steccolini, I. (2022). Digitalization, accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Financial Accountability & Management*, 38(2), 152–176. <https://doi.org/10.1111/faam.12301>
- Brunetti, F., Matt, D. T., Bonfanti, A., De Longhi, A., Pedrini, G., & Orzes, G. (2020). Digital transformation challenges: strategies emerging from a multi-stakeholder approach. *The TQM Journal*, 32(4), 697–724. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0309>
- Chatterjee, S., Chaudhuri, R., Vrontis, D., Thrassou, A., & Ghosh, S. K. (2021). Adoption of artificial intelligence-integrated CRM systems in agile organizations in India. *Technological Forecasting and Social Change*, 168, 120783. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120783>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202>
- Dhaoui, I. (2022). E-Government for Sustainable Development: Evidence from MENA Countries. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(3), 2070–2099. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00791-0>
- Eom, S.-J., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101690. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>
- Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024). Analisis Penerapan Smart governance di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 22–49. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4306>
- Ha, L. T. (2022). Are digital business and digital public services a driver for better energy security?

- Evidence from a European sample. *Environmental Science and Pollution Research*, 29(18), 27232–27256. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-17843-2>
- indrijit, eko. (2002). *Electronic Government*. Preinexus.
- Kohtamäki, M., Parida, V., Patel, P. C., & Gebauer, H. (2020). The relationship between digitalization and servitization: The role of servitization in capturing the financial potential of digitalization. *Technological Forecasting and Social Change*, 151, 119804. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119804>
- Kriekhoff, S. (2023). the Application of Electronic Government To the Quality of Public Services. *Journal Of Social Sciences And Humanities*, 2, 28–39. <https://doi.org/10.56943/jssh.v2i2.354>
- Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101547. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101547>
- Lember, V., Brandsen, T., & Tönurist, P. (2019). The potential impacts of digital technologies on co-production and co-creation. *Public Management Review*, 21(11), 1665–1686. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619807>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Radicic, D., & Petković, S. (2023). Impact of digitalization on technological innovations in small and medium-sized enterprises (SMEs). *Technological Forecasting and Social Change*, 191, 122474. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122474>
- Rahmadany, A. F. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-government dalam menghadapi Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 13(1), 118–125. Retrieved from <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/2042>
- Sakir, A. R., Almahdali, H., & Amaliah, Y. (2024). Implementation of E-Government in Public Services: a Case Study on the Department of Population and Civil Registration of Bone District. *Publicus : Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 181–193. <https://doi.org/10.30598/publicusvol2iss1p181-193>
- Satiawati, W., Rumapea, P., & Pombengi, J. D. (2016). Implementasi Kebijakan E-government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(400). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/download/13655/13241/27266>