

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI ONLINE ANYWHERE SERVICE (OASE) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR PROVINSI SUMATERA BARAT**

Alhanif Nupiah  
NPP. 29.0185

*Asdaf Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: alhanif.nupiah99@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** *In providing public services by government agencies in the current era, they must make more use of information technology so that public services can be more effective and efficient. This study examines the application of E-Government at the Department of Population and Civil Registry of Tanah Datar Regency in providing public services about how the elements of success in implementing E-Government through the OASE application at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Datar Regency are examined. Objectives: The purpose of this study was to determine the implementation of e-government through the Online Anywhere Service (OASE) application, the inhibiting factors in implementation and also the government's efforts to overcome the inhibiting factors at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Datar Regency. Methods: This research uses qualitative research methods with descriptive research type. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The data analysis process includes data reduction, data presentation and conclusion drawing. Results/Findings: Implementation of 3 successful elements in implementing E-Government, namely: 1). Elements of Support, namely the support of Disdukcapil Tanah Datar Regency to implement E-Government 2). Elements of Capacity include the availability of financial resources, infrastructure resources and human resources 3). Value elements related to the benefits felt by the Government and Society. The obstacles that occur in the implementation of e-government are unstable networks, people who still do not understand technology, lack of application updates, human resources, operational hours are not yet 24 hours and the database has not been integrated with the SIAK application. Finally, the efforts carried out by the government in fixing the problems that occur are coordinating with Telkom to improve the network, conducting socialization related to the use of applications, trying to focus the budget on updating applications, conducting training and technical guidance for employees, trying to update applications for 24-hour service and conducting application improvement to be able to connect to the SIAK application. Conclusion: Overall the implementation of e-government through the OASE application at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Datar Regency is considered poor because there are several elements that have poor quality and this will have an impact on the services provided.*

**Keywords:** *Elements of Success, E-Government, Application Online anywhere Service*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Dalam memberikan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan pada era saat ini harus lebih memanfaatkan teknologi informasi sehingga pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien. Dalam penelitian ini meneliti tentang penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam memberikan pelayanan publik tentang bagaimana elemen-elemen sukses dalam menerapkan E-Government melalui aplikasi OASE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi *e-government* melalui Aplikasi *Online Anywhere Service (OASE)*, faktor penghambat dalam implementasi dan juga upaya-upaya pemerintah dalam mengatasi faktor penghambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. **Metode:** Penelitian ini Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Implementasi 3 elemen sukses dalam menerapkan E-Government, yaitu: 1). Elemen Support yaitu adanya dukungan Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar untuk menerapkan E-Government 2). Elemen Capacity meliputi tersedianya Sumber daya finansial, Sumber daya infrastruktur dan Sumber daya manusia 3). Elemen Value terkait manfaat yang dirasakan oleh Pemerintahan dan Masyarakat. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan e-government ini yaitu Jaringan tidak stabil, Masyarakat yang masih kurang memahami teknologi, Kurangnya update aplikasi, Sumber daya manusia, Jam operasional belum 24 jam dan Database belum terintegrasi dengan aplikasi SIAK. Terakhir yaitu upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam memperbaiki permasalahan yang terjadi yaitu berkoordinasi dengan pihak telkom untuk peningkatan jaringan, melakukan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi, berupaya memfokuskan anggaran untuk update aplikasi, Melakukan pelatihan dan bimtek bagi pegawai, berupaya memperbaiki aplikasi untuk pelayanan 24 jam dan melakukan peningkatan aplikasi untuk dapat terhubung ke aplikasi SIAK. **Kesimpulan:** Secara keseluruhan implementasi e-government melalui aplikasi OASE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dinilai kurang baik dikarenakan ada beberapa elemen yang memiliki mutu kurang baik dan hal tersebut akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci: Elemen Sukses, E-Government, Aplikasi Online Anywhere Service**

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Kehidupan manusia saat ini tidak terlepas dari yang namanya teknologi, pemanfaatan teknologi hampir digunakan di setiap bidang kehidupan, baik itu pendidikan, ekonomi maupun pemerintahan. Adanya teknologi memudahkan kita dalam melakukan sesuatu yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual atau tradisional, dan waktu yang dibutuhkan relatif singkat, karena diatur dalam suatu sistem melalui perangkat elektronik yang dijalankan secara *online*.

Pada abad-21 ini perkembangan dari teknologi semakin cepat dari tahun ke tahun, kemajuan teknologi memungkinkan kita untuk bekerja ataupun melakukan suatu kegiatan melalui sistem *online*, misalnya kita dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa ada batasan jarak dan waktu. Hampir setiap orang saat ini menggunakan teknologi, baik itu dari komputer, laptop, handphone atau perangkat lainnya. Dalam perangkat tersebut ada aplikasi dan *website* berbasis *online* yang dapat mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan, suka tidak suka, manusia harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terjadi.

Dengan berkembangnya teknologi, bidang-bidang kehidupan manusia mengalami perubahan, perubahan tersebut yaitu dari sistem manual atau konvensional menjadi sistem berbasis digitalisasi/*online* contohnya dalam sektor pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dampak dari perkembangan teknologi yang terjadi melahirkan bentuk atau model pelayan publik melalui aplikasi ataupun *website* berbasis *online*, pelayanan publik yang dulunya dilakukan dengan cara sistem manual yang harus dilakukan dalam satu tempat antara masyarakat dengan pemerintah tetapi dengan perkembangan teknologi sekarang sudah dapat dilakukan melalui aplikasi *website* maupun aplikasi *mobile* berbasis *online*.

Kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat harus didukung oleh sistem pelayanan modern berbasis digitalisasi untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif. Karena itu, hal tentang digitalisasi ini hendaknya perlu dilakukan dalam mewujudkan pemerintahan *good governance* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi atau pada umumnya disebut dengan *e-government*. Pelaksanaan *e-government* didukung oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Republik Indonesia tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

*E-government* merupakan pengelolaan pemerintahan dengan memakai inovasi berbasis elektronik. Penggunaan *e-government* berencana untuk memperbaiki mutu hubungan antara rakyat dengan negara. Pelaksanaan *e-government* di Indonesia telah banyak dilakukan oleh pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satu contohnya yaitu pada pelayanan publik di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar meluncurkan Aplikasi Online Anywhere Service (OASE) yang disahkan pada tanggal 23 Maret 2020. Online Anywhere Service (OASE) merupakan aplikasi dengan sistem pelayanan permohonan online dokumen kependudukan. Dengan menggunakan Aplikasi OASE, masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen secara online, yaitu perubahan KK, pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, permohonan surat pindah dan permohonan KIA tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. Aplikasi Online Anywhere Service (OASE) dapat diakses melalui aplikasi berbasis website <https://oasedukcapil.tanahdatar.go.id>.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “**Implementasi e-government Melalui Aplikasi Online Anywhere Service (OASE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat**”.

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

Dalam kenyataannya, penerapan Aplikasi Online Anywhere Service (OASE) masih jauh dari hasil yang diharapkan karena terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Permasalahannya yaitu, pada saat menjalankan Aplikasi OASE versi mobile sering terjadinya error, hal ini bisa diakibatkan oleh sinyal ataupun dari program aplikasi OASE mobile yang belum terintegrasi dengan baik, sering terjadinya error pada aplikasi pemerintahan akan terjadi penurunan dalam pelaksanaan fungsi aplikasi tersebut. Permasalahan lainya yaitu Aplikasi OASE versi mobile belum tersedia di Playstore untuk didownload, aplikasi versi mobile OASE hanya bisa didownload di dalam website OASE Dukcapil, hal ini tentu menjadi salah satu kekurangan aplikasi, karena mendownload aplikasi dari website OASE akan membuat masyarakat bingung karena masyarakat awam pada umumnya tidak tahu dan tidak terbiasa tentang cara mendownload aplikasi dari website. Masalah juga datang pada saat mendaftar atau register akun baru di OASE versi website yang membutuhkan waktu cukup lama dalam mendapatkan kode aktivasi akun. Dengan adanya permasalahan tersebut fungsi dan tujuan Aplikasi OASE tidak berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian **Pertama** oleh Sonia Septiani tahun 2021 Berjudul Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman menemukan bahwa menurut analisis statistik deskriptif, inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital berada pada kriteria jawaban kategori baik dengan persentase 80,80%, serta tingkat kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman berada pada kriteria jawaban kategori cukup baik dengan persentase 78,22%. Penelitian **Kedua** oleh Anisa Fatmawati tahun 2020 Berjudul Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram), menemukan bahwa Banyak terobosan dalam berbentuk kegiatan, Kegiatan terobosan yang dilakukan berupa 1. Melakukan kerjasama dengan pelaku-pelaku usaha yang ada di kota mataram, 2. Melakukan pelayan keliling (Goes To Lingkungan), 3. Membuatkan anak yang baru lahir KIA bersamaan dengan pembuatan KK baru dan Aktakelahiran. Penelitian **Ketiga** oleh Mega Hayuning Puspa Dewi, Susi Sulandari dan Dewi Rostyaningsih tahun 2012 Berjudul Implementasi *E-Government* di Kabupaten Wonosobo menemukan bahwa Implementasi e-government di Kabupaten Wonosobo masih kurang maksimal Diakibatkan oleh kurangnya jumlah staff dalam pengurusan aplikasi, kurangnya sosialisasi dan kurangnya anggaran dana dalam pelaksanaan.

### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Implementasi *E-Government* Melalui Aplikasi *Online Anywhere Service (OASE)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar metode yang digunakan menggunakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori dari Indrajit (2016:11) tentang Indikator elemen sukses e-government yang terdiri dari *Support*, *Capacity* dan *Value*.

### 1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *e-government* melalui Aplikasi *Online Anywhere Service (OASE)*, faktor penghambat dalam implementasi dan juga upaya-upaya pemerintah dalam mengatasi faktor penghambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

## II. METODE

Pada penelitian kali ini, penulis melakukan penelitian secara kualitatif dengan metode yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Nazir (2013:54) metode deskriptif merupakan suatu metode untuk mengkaji keadaan sekelompok orang, suatu situasi, suatu objek, suatu sistem pemikiran atau suatu golongan peristiwa pada masa sekarang.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono 2013:225). Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 15 orang informan yang terdiri dari kepala Dinas Dukcapil Tanah Datar, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayan, Admin dan Operator Pengelola Aplikasi OASE masing-masing 1 orang, dan masyarakat (sebanyak 10 orang).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Penelitian berfokus pada salah satu Aplikasi *Online Anywhere Service (OASE)*, dimana aplikasi tersebut dijalankan dan dikontrol oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Kegiatan Penelitian ini dilakukan mulai 03 sampai 16 Januari 2022.

#### 3.1. Elemen Sukses Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui aplikasi OASE

##### 3.1.1 Elemen *Support* (Dukungan)

*Support* atau dukungan merupakan elemen pertama dan terpenting dalam penerapan *e-government*, baik itu dukungan dari pemerintah, *stakholder* atau swasta dan masyarakat. Beberapa indikator dari dimensi *support* atau dukungan ini sebagai berikut :

##### a) Menetapkan Fondasi *E-government*

Pada pelaksanaan serta realisasi aplikasi *OASE* pada Kabupaten Tanah Datar, tempat kerja Dukcapil tentunya sangat mendukung serta menyampaikan prioritas yang tinggi menggunakan adanya pelayanan berbasis digital atau *online* ini. lalu adanya surat keputusan kepala Dukcapil Kabupaten Tanah Datar No.470/DUKCAPIL-2020 perihal Penetapan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020

##### b) Pembangunan infrastruktur dan superstruktur

Pelaksanaan *e-government* melalui aplikasi *OASE* Dukcapil di panggul melalui landasan yuridis yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dan juga Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar No.470/DUKCAPIL-2020 Tentang Penetapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020. Dalam Observasi ketika melaksanakan penelitian di Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar terhadap bangunan-bangunan/tempat melaksanakan pelayanan *online* baik itu operator maupun admin memiliki mutu yang baik, baik itu dari tata ruang, kebersihan dan kondusifitas ruangan dan dibangunnya papan informasi aplikasi di tempat-tempat yang strategis.

##### c) Sosialisasi Terkait Aplikasi

Penyelenggaraan *E-government* di Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar tidak terhindar dari upaya pemerintah terkait pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat, tujuannya agar warga mengetahui bahwa pengurusan dokumen kependudukan sekarang dapat dilakukan dengan *online/digital*. Usaha yang dilaksanakan dari pihak Pemerintah pada tahun 2021 yaitu melakukan sosialisasi dengan perantara *website* kantor, instagram dan pengenalan perangkat nagari.

##### 3.1.2 Elemen *Capacity* (Kapasitas)

Elemen kapasitas merupakan elemen yang memiliki indikator tentang kesiapan sumber daya yang diperlukan dalam pelaksanaan *e-government*. Elemen ini memperhatikan tiga hal yang harus dimiliki pemerintah terhadap suksesnya *e-government*, sebagai berikut :

##### a) Sumber Daya Finansial

Dari penjelasan Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayan, dapat didapati bahwa pendanaan aplikasi *OASE* ini didanai oleh APD daerah Kabupaten Tanah Datar, tetapi ada masalah terkait pengadaan alat-alat elektronik seperti laptop dan pendanaan untuk melakukan update dan pembaruan aplikasi yang akan

direncanakan untuk dilaksanakan pada tahun 2022 ini. Dari segi ini kita dapat melihat bahwa terdapat masalah terhadap pendanaan alat-alat elektronik dan juga pendanaan untuk update aplikasi.

#### **b) Infrastruktur teknologi informasi.**

Bedasarkan observasi peneliti dalam hal kesiapan infrastruktur teknologi informasi dalam aplikasi *OASE* dinilai kurang memadai dalam mendukung penerapan *E-government*. Kekurangan ini terlihat dari pengadaan infrastruktur laptop/komputer yang belum merata/belum cukup dan beberapa komputer yang telah disediakan pemerintah sering bermasalah dalam menjalankan aplikasi *OASE*, kekurangan tersebut mengakibatkan masalah bagi operator dan admin dalam melakukan pelayanan.

#### **c) Sumber Daya Manusia**

Dalam pengamatan atau observasi yang dilaksanakan peneliti, mengetahui hanya 1 dari 7 orang operator dan admin yang menguasai aplikasi secara utuh dan pegawai lainnya hanya sekedar dapat mengoperasikan aplikasi. Hal ini tentu menjadi masalah dalam penerapan dan pelaksanaan terkait suksesnya *e-government*.

#### **3.1.3 Elemen Value (Nilai)**

Elemen nilai atau *value* merupakan elemen yang berfokus tentang manfaat yang didapatkan oleh pemerintah dan masyarakat yang berdampak dari pelaksanaan aplikasi *OASE*.

- a. Keuntungan di peroleh bagi Disdukcapil yang bertindak sebagai pemberi pelayanan yaitu membuat pelayanan dokumen kependudukan menjadi efisien dan efektif, hal ini dikarenakan masyarakat cuman mengirim file-file kependudukan sesuai keperluanya ke aplikasi maupun webiste yang telah disediakan.
- b. Keuntungan yang diperoleh oleh masyarakat terkait dengan adanya pelayanan melalui aplikasi *OASE* yaitu merasakan manfaat pelayanan yang dapat di akses tanpa pergi ke kantor capil dan juga dokumen kependudukan dapat ngeprint secara mandiri dokumen kependudukan yang telah diurus tersebut”.

#### **3.2. Hambatan yang Terjadi terkait dengan Pelaksanaan Aplikasi OASE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tanah Datar**

Dalam pelaksanaan dan penerapan aplikasi *OASE* di Disdukcapil Tanah Datar, muncul beberapa hambatan-hambatan yang terjadi, hambatan tersebut yaitu :

##### **a) Jaringan yang Tidak Stabil**

Jaringan internet (Wifi) yang ada pada di Disdukcapil Tanah Datar dalam melaksanakan pelayanan aplikasi *OASE* dinilai kurang baik, hambatan itu terjadi dalam jaringan aplikasi *OASE* dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Apabila jaringan aplikasi *OASE* terganggu maka penginputan data dalam aplikasi SIAK juga terganggu sehingga membuat kinerja operator menjadi terganggu dan membuat berkas atau dokumen-dokumen yang di masukkan oleh masyarakat tersebut menjadi menumpuk.

##### **b) Masyarakat Kurang Memahami Teknologi**

Pelaksanaan pelayanan dalam aplikasi *OASE* kurang berjalan dengan baik. Berdasarkan observasi peneliti ketika melakukan penelitian mendapati banyaknya masyarakat yang tidak mengerti terkait

teknologi yang semakin canggih yang pada akhirnya mendorong masyarakat untuk datang ke kantor Disdukcapil Tanah Datar untuk melakukan pengurusan dokumen secara umum/bertatap muka.

**c) Kurangnya Update Aplikasi dalam Pembaruan Inovasi Pelayanan Aplikasi OASE**

Permasalahan yang dihadapi selanjutnya yaitu kurangnya update terhadap aplikasi *OASE*, hal tersebut akan mengakibatkan operator dan admin tidak bisa memastikan aplikasi yang sedang operasikan masih berjalan normal atau tidak, apakah terjadi suatu gangguan atau tidak dan juga tidak dapat memberikan inovasi dan pembaruan lanjutan terhadap aplikasi.

**d) Sumber Daya Manusia Kurang Berkompeten dalam Bidang IT**

Sumber daya manusia yang paham mengenai pelayanan dibidang informasi pada aplikasi *OASE* ini hanya ada 1 orang yang memahami dari beberapa pegawai yang ada. Sehingga terjadi penumpukkan karena banyaknya masyarakat yang ingin bertanya mengenai cara mengurus dokmen kependudukan secara *online*. Para pegawai yang bekerja di Disdukcapil yang tidak memahami, mengoper ke pegawai yang memang paham mengenai sistem pelayanan aplikasi *OASE*.

**e) Jam operasional Aplikasi OASE Terbatas**

Peneliti melakukan observasi di Disdukcapil Tanah Datar terkait batas operasional atau jam kerja untuk pelayanan aplikasi *OASE* ini tidak 24 jam, yang mana jam kerja aplikasi hanya dari jam 08.00 WIB sampai dengan 14.00 WIB. terbatas waktu operasional pelayanan *online* membuat masyarakat tidak leluasa dalam memilih waktu pada saat ingin mengurus dokumen kependudukan.

**f) Aplikasi OASE Belum Terintegrasi dengan Sistem Aplikasi SIAK**

Permasalahan yang terjadi pada saat peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yaitu database aplikasi *OASE* belum terintegrasi atau belum terhubung kepada database SIAK yang menjadi induk informasi kependudukan Indonesia. Faktor ini menjadi salah satu hambatan karena hal tersebut menjadikan proses pengiputan datar akhir menghabiskan waktu yang lumayan banyak sesuai dengan dokumen-dokumen kependudukan yang masuk.

**3.3. Upaya dalam Pengembangan Aplikasi OASE yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar**

Disdukcapil Tanah Datar juga berusaha melakukan upaya-upaya untuk mengatasi permasalahan untuk meningkatkan mutu pelayanan *e-government* melalui aplikasi *OASE*, yakni sebagai berikut :

**a) Koordinasi Dengan Pihak Telkom Terkait Jaringan**

Upaya dan usaha yang telah dilukan oleh Disdukcapil yaitu bekoordinasi dengan pihak telkom yang menyediakan layanan sinyal agar sinyal khususnya dikantor dukcapil ditingkatkan kekuatan jaringan, akan tetapi kalau jaringan yang dipusat yang ada gangguan maka pelayanan tidak bisa dilanjutkan.

**b) Sosialisasi Kepada Masyarakat**

Usaha yang dilaksanakan oleh pemerintah terkait permasalahan ini yaitu :

1. Penerbitan Dokumen Kependudukan Langsung Jadi di Nagari (PEDULI NAGARI) adalah pemberian hak akses penerbitan dokumen kependudukan bagi PRN sebagai jembatan penghubung bagi masyarakat yang tidak punya akses secara online.

2. Memberikan sosialisasi kepada seluruh masyarakat Kabupaten Tanah Datar brosur dan pemasangan banner mengenai langkah-langkah penggunaan tata cara layanan *online*.
3. Melaksanakan sosialisasi baik itu prosedur maupun informasi lainnya melalui media sosial seperti Instagram Dukcapil dan *website* resmi Dukcapil Tanah Datar.

#### **c) Melakukan Update Aplikasi Dalam Pembaruan Inovasi Pelayanan OASE**

Pemerintah Kabupaten Tanah Datar berupaya dalam pada tahun pertengahan 2022 ini untuk dapat melakukan pembaruan/*update* dengan cara memberikan pendanaan dan fokus yang lebih kepada pembaruan inovasi pelayanan.

#### **d) Pelatihan dan Pengawasan Kinerja Terkait Sumber Daya Manusia**

Usaha-usaha yang dilakukan oleh pemerintah Tanah Datar terkait menangani hambatan pada faktor sumber daya manusia ini seperti berikut :

1. Berusaha Memaksimalkan kemampuan dan kualitas dari sumber daya pegawai Dukcapil dengan memberikan pelatihan dan bimbingan teknis kepada pegawai mengenai pelaksanaan dan pengoperasian aplikasi *OASE*.
2. Melakukan pengawasan dan evaluasi oleh pimpinan terhadap kinerja pegawai dalam pelaksanaan aplikasi *OASE* ini.

#### **e) Alokasi Anggaran Terhadap Jam Operasional Aplikasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar berupaya mengevaluasi pelaksanaan aplikasi *OASE* yang tidak maksimal dikarenakan adanya batasan waktu/tidak fleksibelnya waktu dalam pelayanan aplikasi *OASE*.

#### **f) Merancang dan Membentuk Interkoneksi Aplikasi OASE Dengan Aplikasi SIAK**

Disdukcapil Tanah Datar berupaya untuk merancang serta membentuk database aplikasi *OASE* baru yang dibantu oleh pihak ketiga yang dipercaya dalam bidang tersebut. Supaya pengiputan data dokumen kependudukan masyarakat kabupaten Tanah Datar yang masuk dapat terinput atau masuk secara otomatis kedalam database aplikasi SIAK

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Implementasi Aplikasi *Online Anywhere Service (OASE)* di Kabupaten Tanah Datar khususnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik berjalan kurang baik karena masih terdapat beberapa kendala. Hal ini dapat dilihat dari segi implementasi sumber daya manusia yang kurang handal dalam masalah IT dan kurangnya perangkat elektronik dalam pelaksanaan Aplikasi *OASE*.

Faktor-faktor yang menghambat dalam implementasi Aplikasi *OASE* dalam memberikan pelayanan publik diantaranya : Jaringan Tidak Stabil, Masyarakat Kurang Memahami Teknologi, Kurangnya Update dalam Pembaruan Inovasi Pelayanan Aplikasi *OASE*, Sumber Daya Manusia kurang Berkompeten dalam Bidang IT, Jam Operasional Aplikasi *OASE* Terbatas dan Aplikasi *OASE* Belum Terintergrasi dengan Sistem Aplikasi SIAK

Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam implementasi penggunaan Aplikasi *OASE* dalam memberikan pelayanan publik adalah sebagai berikut: Berusaha berkoordinasi dengan pihak Telkom terkait jaringan, memberikan sosialisasi kepada masyarakat, Melakukan Update Aplikasi Dalam Pembaruan Inovasi Pelayanan *OASE*, Pelatihan dan Pengawasan Kinerja Terkait

Sumber Daya Manusia, Pendanaan dan Pemberuan Aplikasi dan Merancang dan Membentuk Database Aplikasi OASE yang Baru .

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan berlandaskan dari observasi dan wawancara mengenai beberapa hal yaitu : Implementasi e-government aplikasi OASE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar berdasarkan pada elemen sukses e-government, sebagai berikut: a) Pada indikator support dinilai sudah baik dengan adanya kebijakan e-government telah memiliki landasan yuridis yang jelas baik itu dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar No.470/DUKCAPIL-2020. Adanya bangunan-bangunan/tempat melaksanakan pelayanan online baik itu operator maupun admin memiliki mutu yang baik, baik itu dari tata ruang, kebersihan dan kondusifitas ruangan dan dibangunnya papan informasi aplikasi di tempat-tempat yang strategis. Dan yang terakhir yaitu pelaksanaan sosialisasi yang sudah baik. baik itu dari webiste, instagram, running text dan melalui PRN yang bertugas di nagari-nagari. b) Pada indikator Capacity dinilai kurang baik karena adanya permasalahan dengan kurangnya sumberdaya manusia yang handal/betul-betul memahami dalam mengoperasikan aplikasi OASE dan juga permasalahan tentang pengadaan komputer/laptop yang jumlahnya masih kurang/belum cukup dalam pelaksanaan pelayanan dan masih menggunakan komputer/laptop anggaran tahun lalu. c) Pada Indikator Value, walaupun dalam pelaksanaan aplikasi OASE terjadi beberapa masalah tetapi pihak masyarakat dan Disdukcapil Tanah Datar tetap merasakan manfaat dari aplikasi tersebut yaitu efektif dan efisien dalam pelayanan kependudukan.

Faktor-faktor penghambat dalam implementasi e-government melalui aplikasi OASE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yaitu : a) Jaringan Tidak Stabil, b) Masyarakat Kurang Memahami Teknologi, c) Kurangnya Update dalam Pembaruan Inovasi Pelayanan Aplikasi OASE, d) Sumber Daya Manusia kurang Berkompeten dalam Bidang IT, e) Jam Operasional Aplikasi OASE Terbatas dan f) Aplikasi OASE Belum Terintergrasi dengan Sistem Aplikasi SIAK.

Upaya-Upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam mengatasi hambatan yang terjadi adalah sebagai berikut : a) Berusaha berkoordinasi dengan pihak Telkom terkait jaringan, b) memberikan sosialisasi kepada masyarakat, c) Melakukan Update Aplikasi Dalam Pembaruan Inovasi Pelayanan OASE, d) Pelatihan dan Pengawasan Kinerja Terkait Sumber Daya Manusia, e) Pendanaan dan Pemberuan Aplikasi, f) Merancang dan Membentuk Database Aplikasi OASE yang Baru .

Secara keseluruhan implementasi e-government melalui aplikasi OASE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dinilai kurang baik dikarenakan ada beberapa elemen yang memiliki mutu kurang baik dan hal tersebut akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**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 implementasi *e-government* aplikasi OASE di Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk

melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

Indrajit, Richardus Eko. 2016. Konsep dan Strategi Electronic Government. Yogyakarta: Andi.

Nazir, Moh. 2013. Metode Penelitian. Bogor. Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung. Alfabeta.

Mega Hayuning Puspa Dewi, Susi Sulandari, Dewi Rostyaningsih. “Implementasi E-Government di Kabupaten Wonosobo”. Tahun 2012.

Sonia Septiani. “Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman”. tahun 2021.

Anisa Fatmawati. “Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)”. Tahun 2020.

