

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan dari penyelenggara negara dengan memberikan layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk dari birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berupa jasa pelayanan administrasi, barang publik dan jasa publik barang maupun jasa untuk memenuhi segala kebutuhan dasar bagi masyarakat. Pelayanan publik sebagai bagian penting dalam membangun pemerintahannya sendiri, yang sesuai dengan dasar reformasi dibidang pemerintahan, serta menyangkut tentang kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan tujuan yang penting bagi penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik memiliki kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi pada pemerintah maupun swasta. Hal itu, akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik yang maksimal dapat dinilai dari hasil kinerja pada sumber daya manusia (SDM) yang mengerjakan dan menyelesaikan tugasnya yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila hal tersebut tidak dijadikan sebagai sebuah pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pelayanan publik tersebut tidak mencerminkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. (Botutihe. 2017).

Pelayanan publik pun memiliki peran yang penting dalam usaha untuk melayani segala bentuk keperluan masyarakat mulai dari hak dan kebutuhan dasarnya, yang berkaitan dengan kepentingan pada suatu organisasi atau pun lembaga dengan aturan pokok serta sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan (Rahadian. 2019). Hal ini tentu saja merupakan bentuk dari prinsip pertanggungjawaban serta pengabdian pemerintah

kepada masyarakat yang berperan sebagai pihak yang melayani segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh instansi sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa pandang bulu, bahkan harus melayani masyarakat dengan ramah serta baik agar citra pemerintah sebagai pihak yang melayani masyarakat memiliki kualitas yang baik pada segi kesopanan, keramahan dan keefektifitasannya. Hal ini menimbulkan pemahaman, bahwasannya segala hal yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya dilakukan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan dari pemerintah atau birokrasi merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, maka hal ini akan mendukung kualitas pelayanan publik yang baik.

Implementasi pada pelayanan publik sering terjadinya pelayanan yang terlalu rumit bahkan memakan waktu yang cukup lama, maka dari itu haruslah dilakukannya pembenahan dalam pelayanan publik yang dilakukan sesegera mungkin agar dilaksanakan sebagai agenda utama untuk dilakukannya upaya peningkatan pada pelayanan publik agar terciptanya performa dalam kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pihak yang berkepentingan dalam pelayanan, agar pelayanan publik dapat memudahkan masyarakat tanpa harus memakan waktu yang cukup lama, dan bukan hanya semata-mata hanya mementingkan keinginan pemerintah saja sebagai pihak pemberi pelayanan. (Bekkers & Tummers. 2018).

Pelayanan publik pada saat era modernisasi ini menciptakan munculan berupa *e-government* yang difungsikan sebagai suatu penyelenggaraan dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat melalui inovasi baru dalam proses reformasi administrasi dan reformasi birokrasi untuk penyelenggaraan pada pelayanan publik agar terciptanya pelayanan yang berkompten, prima, akuntabel serta menciptakan kualitas dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat

serta masyarakat sebagai pihak yang diberikan pelayanan oleh pemerintah. (Huda & Yunas. 2016).

Munculnya inovasi baru pada pelayanan publik yang berbentuk *e-government* dapat menciptakan kemajuan dalam keberhasilan pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah sebagai salah satu upaya untuk menyelesaikan permasalahan dalam pemberian pelayanan publik yang sering terjadi akibat terlalu rumit atau terlalu memakan waktu yang cukup lama, sehingga upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah pada penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi pada instansi atau lembaga dapat terberkurang atau teratasi. Hal ini dilakukan agar terciptanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau birokrasi kepada masyarakat secara baik. (Oktariyanda & Rahayu. 2018).

Hadirnya inovasi dalam pelayanan publik ini merupakan terobosan baru agar terciptanya kemudahan dalam pelayanannya yang dapat diakses melalui handphone (*mobile*), komputer, serta alat komunikasi dan elektronik lainnya. Alat komunikasi dan elektronik dalam pelayanan tersebut, dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, terlebih pada saat ini telah munculnya inovasi baru berupa penggunaan website dan aplikasi yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja dalam melakukan kepentingan masyarakat dalam segi pelayanan. Hal ini tentu saja akan memudahkan masyarakat jika ingin melakukan pelayanan administrasi, seperti pelayanan publik pada dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akte kelahiran bahkan surat pindah dapat diakses melalui website ataupun aplikasi. Hal ini tentu saja didasari pada dasar hukum, yaitu “Permenpan RB Nomor 7 Tahun 2021 yang bersisik, bahwa dengan mendorongnya percepatan peningkatan kualitas pelayanan yang berupa terobosan baru, yaitu inovasi pada bidang pelayanan publik. Dasar hukum lainnya, ialah Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, bahwa inovasi pelayanan publik

dapat dijelaskan sebagai sebuah terobosan pada jenis pelayanan publik yang berupa ide maupun gagasan baru dengan tujuan utama untuk memberikan pendekatan serta kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung”. Berdasarkan kedua dasar hukum tersebut memiliki makna, bahwasannya sebuah inovasi merupakan bentuk pembaharuan yang tidak hanya muncul dari ide maupun gagasan saja, tetapi pembaharuan tersebut dapat muncul karena adanya adaptasi yang menciptakan segala bentuk terobosan baru, yang kemudian dapat di modifikasi untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan. (Asmara & Rahayu. 2019).

Terobosan baru yang menciptakan inovasi berupa pelayanan publik yang dapat dilakukan dengan melalui *mobile* atau alat komunikasi lainnya yang diakses melalui *website* atau pun aplikasi pada pelayanan publik seperti pelayanan administrasi kependudukan, telah tertera dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 “tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring”. Berdasarkan pada Pemendagri Nomor 7 Tahun 2019 pasal 1 ayat (1) yang membahas tentang “Administrasi Kependudukan secara Daring disebut Adminduk Daring merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan yang berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Masih berkaitannya dengan pasal tersebut, dalam Pasal 1 ayat (2) yang membahas tentang “Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring disebut Pelayanan Adminduk Daring merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data ataupun berkas persyaratan yang dilakukan melalui media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi”.

Berkaitanya dengan Pemendagri Nomor 7 Tahun 2019 yang di dalamnya membahas tentang pasal-pasal sebagai berikut :

- 1) Pasal 5 ayat (1), membahas tentang “Pelayanan Adminduk Daring yang terdiri dari :
 - a. pelayanan pendaftaran penduduk, dan
 - b. pelayanan pencatatan sipil”.
- 2) Pasal 5 ayat (2) membahas tentang “hasil Pelayanan Adminduk Daring berupa dokumen kependudukan”.

Berdasarkan Pemendagri Nomor 7 Tahun 2019 pasal 5 ayat 1, dijelaskan pada pasal 6 ayat (1) huruf a yang membahas tentang “Pelayanan Pendaftaran Penduduk meliputi, yaitu :

- a. pencatatan biodata penduduk,
- b. penerbitan Kartu Keluarga,
- c. penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik,
- d. penerbitan Kartu Identitas Anak,
- e. penerbitan surat keterangan kependudukan, dan
- f. pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan”.

Berhubungan dengan Pemendagri Nomor 7 Tahun 2019, dalam pasal 8 ayat (1) membahas tentang “Pelayanan Adminduk Daring menggunakan formulir elektronik”. Pada pasal 8 ayat (2) menjelaskan bahwa “formulir elektronik harus menggunakan format yang tercantum dalam Peraturan Menteri yang mengatur formulir dan blangko yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan”. Dalam pasal 8 ayat (3), berisikan tentang “formulir elektronik telah disediakan melalui aplikasi pelayanan mandiri Adminduk Daring”. Dan pada pasal 8 ayat (4) berisikan tentang “aplikasi pelayanan mandiri Adminduk Daring dapat diakses melalui aplikasi *web* maupun *mobile*”.

Di era modernisasi ini, telah munculnya inovasi baru diberbagai daerah di Indonesia mengenai pelayanan publik dengan menciptakan *website* ataupun aplikasi yang akan memudahkan masyarakat untuk melakukan kepentingannya pada segi pelayanan administrasi seperti di

daerah Kabupaten Karawang telah menerapkan inovasi baru dalam bentuk pelayanan elektronik yang memanfaatkan *website* sebagai pilihan untuk pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini telah tertuang pada Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 16 Tahun 2018 tentang “Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)”. Perda tersebut telah dijadikan salah satu dasar hukum penerapan pelayanan elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang.

Dalam Perda Nomor 16 Tahun 2018, pada pasal 21 ayat (1) menjelaskan bahwa “aplikasi SPBE digunakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan layanan SPBE”, serta dalam pasal 21 ayat (2) yang berisikan tentang “aplikasi SPBE sebagaimana yang dimaksud pasal 21 ayat (1) terdiri atas :

- a. Aplikasi umum
- b. Aplikasi khusus

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang telah menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik dengan menggunakan *website* e-dukcapil sebagai sarana untuk melakukan pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kabupaten Karawang. Penggunaan *website* e-dukcapil ini menjadi salah satu pilihan masyarakat Kabupaten Karawang dalam melakukan pelayanan kependudukan secara online. Hal ini tertuang pada Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang “Administrasi Kependudukan”. Dalam pasal 11 ayat (1) tentang “pelayanan pendaftaran penduduk terdiri atas:

- a. pencatatan biodata penduduk
- b. penerbitan Kartu Keluarga
- c. penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- d. penerbitan Kartu Identitas Anak
- e. penerbitan surat keterangan kependudukan, dan

f. pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan

Berhubungan dengan pasal diatas, pada pasal 11 ayat (2) berisikan tentang “dinas melakukan pelayanan pendaftaran penduduk sebagaimana dimaksud pada pasal 11 ayat (1) secara daring dan/atau luring”. Dasar hukum tersebut merupakan landasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang untuk memberikan pelayanan secara *offline* dan *online* kepada masyarakat. Dalam penerapan pelayanan secara *online* melalui *website* e-dukcapil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang telah mengimplementasikan pelayanan *online* melalui *website* e-dukcapil tersebut pada tahun 2020.

Hal tersebut disampaikan oleh Torich Haerachman. S.T, sebagai Administator database ahli madya subtansi pengelolaan dan penyajian data kependudukan dalam wawancara awal, beliau menyampaikan bahwa:

“Hadirnya pelayanan online melalui *website* e-dukcapil ini pada awalnya bermula dari munculnya Undang-Undang Pemendagri No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Disdukcapil Kabupaten Karawang diharuskan melakukan pelayanan secara daring atau *online*. Pelayanan secara *online* ini dilakukan untuk menerapkan pembaharuan pada segi pelayanan administrasi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan kependudukan. Pada tahun 2020, diciptakannya *website* e-dukcapil yang bekerja sama dengan kominfo sebagai pihak yang membuat *website* tersebut. Pada bulan Maret tahun 2020, munculnya pandemi virus covid-19 yang mengharuskan segala pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara daring atau *online*, karena untuk mengurangi penyebaran virus covid-19. Selama pandemi covid-19 pelayanan di dukcapil ini tetap berjalan tetapi dilakukannya batasan antara masyarakat dengan pihak pelayanan kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang Pemendagri No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan di dukung pula adanya pandemi covid-19, akhirnya Disdukcapil Karawang bekerjasama dengan Diskominfo Karawang untuk menciptakan sebuah pelayanan kependudukan yang dapat dilakukan secara *online*. Perkiraan pada pertengahan bulan 2020, *website* e-dukcapil sudah ada namun masih uji coba dan setelah dilakukan uji coba, pada bulan November tahun 2020 diresmikannya *website* e-dukcapil sebagai pelayanan secara *online* untuk mengurus administrasi kependudukan, namun baru

memasuki tahap pengembangan dan sewaktu-waktu akan adanya dilakukan penambahan atau pengurangan pada sistem di dalam *website* e-dukcapil pada pelayanan kependudukan. Sampai saat ini pelayanan *online* melalui *website* e-dukcapil masih berjalan. Pelayanan *online* melalui *website* e-dukcapil hanya pilihan untuk masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan tanpa harus datang ke disdukcapil, karena dibuatnya pelayanan *online* melalui e-dukcapil untuk mempermudah masyarakat. Jika masyarakat ingin menggunakan pelayanan secara langsung atau *offline* masih bisa dilayani, jika masyarakat tidak ada waktu untuk ke disdukcapil atau kecamatan, bisa melakukan pelayanan *online* melalui *website* e-dukcapil yang dapat diakses mulai dari jam 7 pagi sampai jam 4 sore melalui *google* atau *browser* dengan mencari atau mengetik *e-dukcapil.kabupatenkarawang.go.id*.". (Wawancara awal, 7 Juni 2022).

Berdasarkan pada wawancara awal di atas, di ketahui bahwa hadirnya *website* e-dukcapil sebagai bentuk dari adanya Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Kemudian, pembuatan *website* e-dukcapil di persiapkan sebagai pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang di tahun 2019. Pada tahun 2020, munculnya pandemi virus covid-19 yang melanda seluruh wilayah Indonesia termasuk Kabupaten Karawang. Munculnya pandemi virus covid-19 ini membuat pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang di batasi dalam pelayanan administarsi kependudukan secara langsung dengan tujuan untuk menghambat penyebaran virus covid-19. Maka, untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, akhirnya Disdukcapil Kabupaten Karawang memutuskan untuk menciptakan sebuah pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui *website* dengan bekerjasama dengan Diskominfo Kabupaten Karawang sebagai pihak pembuat *websitenya* dan Disdukcapil Kabupaten Karawang sebagai pihak penyelenggara dan pengguna untuk pelayanan administrasi kependudukan

bagi masyarakat di Kabupaten Karawang. Pada pertengahan bulan di tahun 2020, diciptakannya *website* e-dukcapil untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karawang, namun *website* e-dukcapil tersebut masih dalam tahap uji coba dan pada bulan November tahun 2020, disahkannya penggunaan *website* e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik atau *online*. Hingga saat ini, penggunaan *website* e-dukcapil digunakan sebagai pilihan layanan bagi warga Kabupaten Karawang dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan tanpa hadir langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang atau Kecamatan. Dan pelayanan administrasi secara langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang atau *offline* masih dilayani oleh para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Adapun wawancara lanjutan dengan Torich Haerachman. S.T, sebagai Sub Koordinator Pengelola dan Penyajian Data Kependudukan mengenai layanan *website* e-dukcapil, beliau menyampaikan bahwa:

“Pelayanan *online* melalui *website* e-dukcapil ini masih dalam tahap perkembangan, karena didalam fitur pelayanan e-dukcapil ini masih belum pasti, bisa jadi akan ada dilakukannya penambahan pada fitur di *website* e-dukcapil maupun adanya penambahan serta pengurangan pada fitur persyaratan dokumen yang diajukan. *Website* e-dukcapil ini termasuk ke dalam inovasi di Disdukcapil Karawang, maka SKnya (surat keputusan) masuk ke dalam SK implementasi inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan di pelayanan inovasi yang ke 3 dari 4 pelayanan inovasi, yaitu pelayanan daring/*online* terdapat pelayanan e-dukcapil dan data mantap. Pelayanan melalui *website* e-dukcapil ini masuk ke dalam SK inovasi karena fitur dalam e-dukcapil ini masih tahap perkembangan dan perbaikan. Pada awal munculnya pelayanan *online* melalui *website* e-dukcapil, fitur pelayanan di dalamnya hanya menerima layanan akta kelahiran dan layanan kartu keluarga (KK). Seiring pelayanan *online* melalui *website* e-dukcapil tersebut dilakukan, ternyata pelayanan akte kelahiran dan kartu keluarga (KK) sudah berjalan melalui *website* e-dukcapil cukup baik. Dengan melihat

kedua pelayanan *online* tersebut dapat berjalan cukup baik, kemudian dilakukannya penambahan pelayanan di dalam fitur *website* e-dukcapil, yaitu layanan kartu tanda penduduk (KTP). Dalam proses pengembangan pelayanan *online* melalui e-dukcapil saat itu hanya melayani 3 surat kependudukan. Kemudian, fitur dalam pelayanan e-dukcapil seperti akte kelahiran, kartu keluarga (KK), dan kartu tanda penduduk (KTP). Ketiga pelayanan tersebut dalam e-dukcapil berjalan cukup baik, kemudian dalam *website* e-dukcapil dilakukannya penambahan fitur pelayanan pindah keluar dari Kabupaten Karawang dan kedatangan dari luar Kabupaten Karawang. Untuk saat ini pelayanan *online* di *website* e-dukcapil baru hanya melayani 5 pelayanan, seperti akte kelahiran, kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), pindah keluar dari Kabupaten Karawang dan kedatangan dari luar Kabupaten Karawang. Waktu beberapa bulan yang lalu, fitur pelayanan *website* e-dukcapil dilakukan penambahan fitur pelayanan baru sebagai uji coba, yaitu pelayanan kartu identitas anak (KIA), namun pelayanan tersebut dalam *website* e-dukcapil tidak berjalan terlalu baik, sehingga fitur pelayanan kartu identitas anak (KIA) dihapus dan hanya melayani 5 surat kependudukan, seperti akte kelahiran, kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), pindah keluar dari Kabupaten Karawang dan kedatangan dari luar Kabupaten Karawang. Pada pelayanan *website* e-dukcapil ini memiliki 7 pegawai yang menjadi operator dalam pelayanan di *website* e-dukcapil, yaitu 3 pegawai dibagikan surat kartu keluarga (KK), 2 pegawai dibagikan kartu tanda penduduk (KTP), 1 pegawai dibagikan akte kelahiran dan 1 pegawai dibagikan surat pindah datang masuk dan keluar dari Kabupaten Karawang”. (Wawancara lanjutan, 4 November 2022).

Berdasarkan pada wawancara lanjutan di atas, di ketahui bahwa pelayanan melalui *website* e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik ini termasuk ke dalam pelayanan inovasi, dimana pelayanan e-dukcapil ini termasuk ke dalam surat keputusan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang Nomor: 470/12.A/DISDUKCAPIL/2022 tentang implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang tertera pada bentuk inovasi pelayanan yang ke tiga dalam SK tersebut, yaitu :

1. Pelayanan terintergrasi
 - a. *Two in one* : pelayanan perekaman mendapatkan KTP-el dan akta kelahiran.
 - b. *Three in one* : permohonan akta kelahiran mendapatkan kutipan akta kelahiran, KK dan KIA
 - c. *Four in one* : permohonan SKDWINI (pendatang) mendapatkan KK, akta kelahiran dan KIA.
 - d. *Five in one* : akta perkawinan (pasangan lama) mendapatkan kutipan akta perkawinan, KK, KTP-el, akta pengesahan anak dan KIA.
 - e. *Six in one* : akta perkawinan (pasangan lama) mendapatkan kutipan akta perkawinan, KK, KTP-el, akta kelahiran (anak), akta pengesahan anak dan KIA.
 - f. *Seven in one* : akta perkawinan (pasangan lama) mendapatkan kutipan akta perkawinan, KK, KTP-el, akta kelahiran (mempelai), akta kelahiran (anak), akta pengesahan anak dan KIA.
2. Pelayanan jemput bola “Si Jempol” (sistem jemput bola)
 - a. Dukcapil ada untukmu (DAU): pelayanan jemput bola bagi penyandang distabilitas, lansia sakit dan ODGJ.
 - b. Si jempol ke sekolah: rekam cetak KTP-el di sekolah/pesantren dan rekam setak KIA di PAUD dan SD.
 - c. Si jempol keliling desa: sosialisasi regulasi dan persyaratan penerbitan dokumen adminduk, rekam cetak KTP-el dan KIA di desa-desa, dan penertbitan KK, akta kelahiran dan kematian.
3. Pelayanan *online*/daring
 - a. E-dukcapil : pelayanan dokumen adminduk melalui *website*:
<http://edukcapil.karawangkab.go.id/>
 - b. Data mantap (pendaftaran akta melalui layanan *whatsapp* :
 - Akta kelahiran (081293509999, 081365000048, 081365000082, 082112071724, 082112071734)
 - Akta kematian (081219292021)

- Akta perkawinan (082133333096)
 - Pembetulan, pembatalan dan penerbitan kutipan kedua akta catatan sipil (081365000029)
4. Pelayanan kolaboratif : pelayanan di mall pelayanan publik (MPP), pelayanan terpadu (PATEN), dan penerbitan dokumen adminduk melalui kerja sama dengan rumah sakit dan klinik bersalin.

Pelayanan melalui *website* e-dukcapil akan terus berkembang untuk kedepannya, karena tersedia 5 layanan kependudukan di *website* e-dukcapil. *Website* e-dukcapil ini akan terus berkembang, karena disetiap fitur pada pelayanan di *website* e-dukcapil masih dilakukannya penambahan pada fitur pelayanan kependudukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang pada Tahun 2022. Masyarakat yang berkontribusi dalam memberikan penilaiannya terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, dengan melibatkan 210 reponden dalam pengambilan data survei melalui lembaran kuesioner yang di sediakan di loket-loket pelayanan dan melalui layanan survei pada *website* dukcapil.karawangkab.go.id/layanan. Pengambilan data survei ini dilakukan di bulan Juni sampai dengan September tahun 2022. Terdapat tujuh jenis pelayanan yang di lihat dari Indek Kepuasan Masyarakat (IKM), yang dapat dilihat dari hasil penilaian survei kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tabel 1.1 Hasil IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Karawang Tahun 2022

No	Bentuk Pelayanan	Penilaian	Nilai
1	Pelayanan Terintegrasi (Gedung A)	10-100	88,37
2	Pelayanan Terintegrasi Perekaman dan Penerbitan KTP-el Hilang/Rusak	10-100	86,09
3	Pelayanan E-dukcapil	10-100	73,50
4	Pelayanan Konsolidasi Data	10-100	79,48
5	Pelayanan <i>Whatsapp</i>	10-100	82,37
6	Pelayanan Jemput Bola	10-100	87,68
7	Pelayanan DAU (Dukcapil Ada Untukmu)	10-100	77,08

Sumber : *Instagram* Resmi Dukcapil Kab.Karawang (Hasil IKM Pelayanan Disdukcapil Kab. Karawang Tahun 2022)

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas, bahwa penilaian IKM pada ke tujuh bentuk pelayanan tersebut di duduki nilai tertingginya pelayanan terintegrasi (Gedung A), pelayanan administrasi secara *offline* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dengan nilai 88,37 dari penilaian 10-100. Sedangkan nilai paling rendah pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang di duduki oleh pelayanan e-dukcapil. Hal ini dapat dilihat, bahwasannya pelayanan *website* e-dukcapil masih dikatakan cukup baik karena nilai dari IKM, yaitu 73,50 yang termasuk pada nilai rata-rata dalam penilaain 10-100. Hal ini didukung pula karena pelayanan penerapan *website* e-dukcapil sebagai pelayanan berbasis elektronik ini baru memasuki tahun ke tiga pada penerapannya yang terbilang masih dalam tahap pengembangan. Penerapan pelayanan penggunaan *website* e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang merupakan pelayanan *online* yang cukup baru pada pelayanan

Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan surat pindah keluar dan datang dari Kabupaten Karawang. Untuk pembuatan akta kelahiran pada pelayanan *online* telah dimulai pada tahun 2018 melalui media *whatsapp* dengan melakukannya pendaftaran dan pengiriman berkas. Kemudian, pelayanan akta kelahiran pun ditambahkan dalam vitur pelayanan di *website* e-dukcapil dengan tujuan untuk agar pelayanan akta kelahiran dapat diselesaikan dengan rentan waktu yang sebentar. Hal ini merupakan bentuk dari pengembangan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang menjadikan motivasi dan tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk terus mengoptimalkan pelayanan kependudukan, terlebih pada pelayanan *website* e-dukcapil.

Dilihat dari hasil IKM diatas, bahwasannya masyarakat merasa fitur pelayanan secara *offline* dengan datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Hal ini dapat dilihat pada jumlah pelayanan kependudukan pelayanan *offline*/datang ke dinas. Adapun data pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sebagai berikut:

Tabel 1.2 Rekapitulasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Tahun 2021-2022

No	Jenis Pelayanan Data Kependudukan	2021	2022
1	Kartu Keluarga	187.663	257.905
2	Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik	197.231	164.215
3	Akta Kelahiran Anak	50.590	66.441
4	Pidah Keluar dari Kabupaten Karawang	21.596	10.929
5	Kedatangan dari Luar Kabupaten Karawang	29.102	16.342
	Jumlah	486.182	515.832

Sumber : Disdukcapil Kab. Karawang

Berdasarkan pada tabel 1.2, bahwa pengguna pelayanan melalui *offline* atau datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Karawang pada lima jenis pelayanan dokumen kependudukan di tahun 2021 yang berjumlah 486.182 dan pada lima jenis pelayanan dokumen kependudukan di tahun 2022 yang berjumlah 515.832. Hal ini dapat dilihat, bahwa pelayanan secara *offline* atau datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang digunakan oleh masyarakat dari tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami kenaikan.

Adapun data pada bentuk pelayanan melalui *website* e-dukcapil ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, sebagai berikut :

Tabel 1.3 Laporan Transaksi Publik melalui E-dukcapil Kabupaten Karawang Periode 2021 s.d 2022

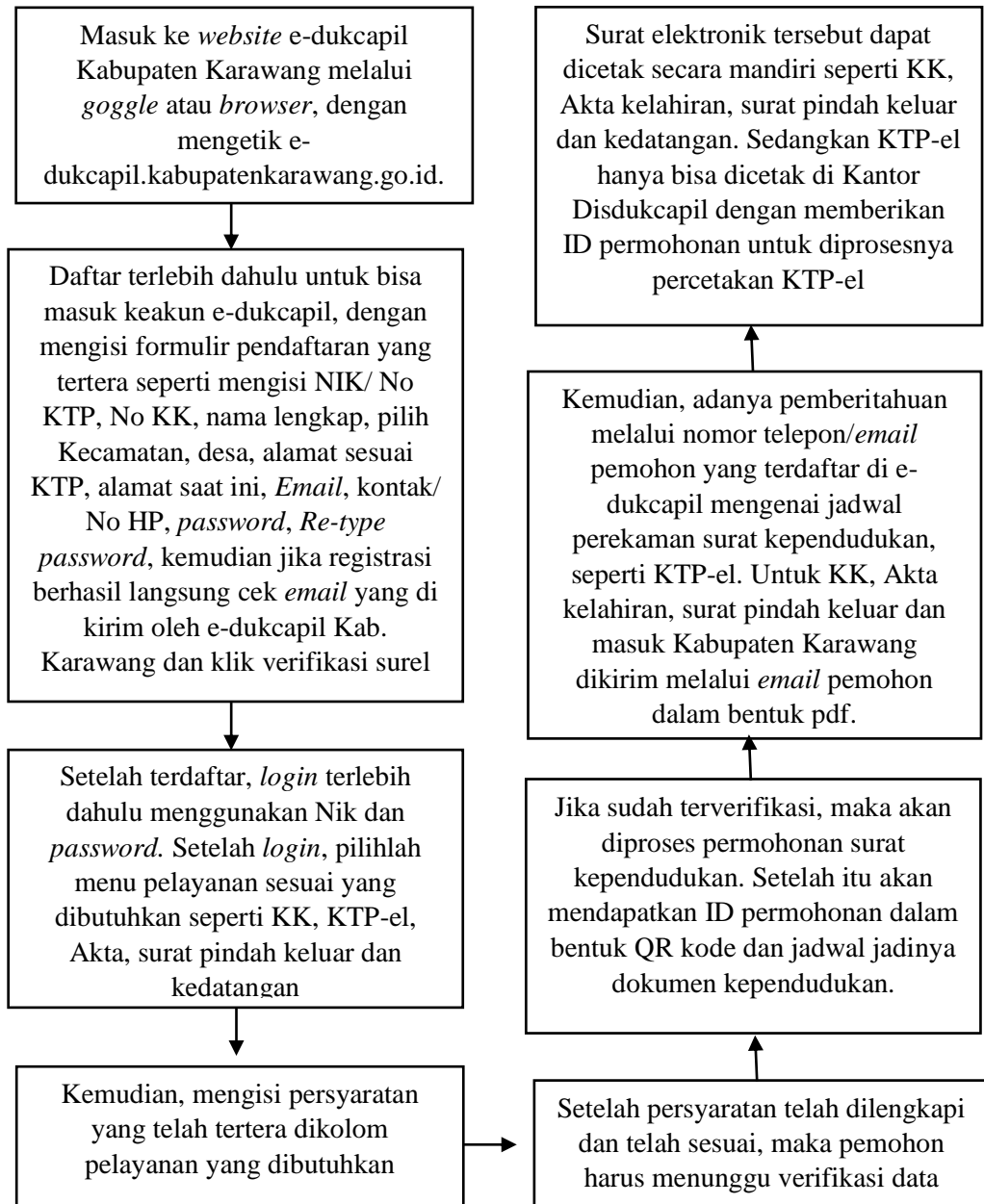
No	Jenis Pelayanan Kependudukan	2021	2022
1	Kartu Keluarga	7.103	15.306
2	Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik	6.977	12.118
3	Akta Kelahiran Anak	3.697	6.486
4	Pindah Keluar dari Kabupaten Karawang	1.856	3.445
5	Kedatangan dari Luar Kabupaten Karawang	366	1.017
Jumlah		19.699	38.372
Pemilik Akun		112.586	

Sumber: Disdukcapil Kab. Karawang

Berdasarkan pada tabel 1.3, bahwa pengguna pelayanan e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik pada lima jenis pelayanan dokumen kependudukan di tahun 2021 berjumlah 19.699 dan ditahun 2022 berjumlah 38.372. Hal ini dapat dilihat, bahwa pelayanan e-dukcapil dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang digunakan oleh masyarakat disetiap tahunnya.

Pelayanan melalui *website* e-dukcapil ini memiliki beberapa alur untuk menggunakan *website* tersebut. Adapun alur dari proses pelayanan *online* melalui *website* e-dukcapil sebagai berikut :

Gambar 1.1 Alur pelayanan *online* melalui *website* e-dukcapil



Sumber : Youtube Disdukcapil Karawang

Penggunaan *website* e-dukcapil pada saat ini diperuntukan untuk mempermudah masyarakat di Kabupaten Karawang sesuai perintah dari Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang “pelayanan administrasi kependudukan secara daring”, dimana dalam peraturan tersebut telah terealisasikan oleh daerah Kabupaten Karawang dalam bentuk pelayanan melalui *website* e-dukcapil pada pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan pula untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, dengan kata lain dapat mengefisienkan waktu masyarakat yang notabennya sibuk dengan pekerjaannya yang tentu saja tidak dapat hadir ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang secara spontan. Karena kesibukannya dalam bekerja, yang mengharuskan seseorang tersebut harus izin terlebih dahulu untuk tidak masuk kerja atau telat masuk kerja. Selain itu, penggunaan *website* e-dukcapil ini dapat mempermudah masyarakat, tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang secara langsung untuk pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini dapat menguntungkan pula bagi masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan yang mengurus kependudukan secara langsung agar pelayanan *offline* tidak terlalu antir karena banyaknya pemohon pelayanan dokumen kependudukan.

Hal mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dengan pelayanan melalui *website* e-dukcapil disampaikan pula oleh Torich Haerachman, S.T. selaku Sub Koordinator Pengelola dan Penyajian Data Kependudukan, beliau menyampaikan bahwa:

“Untuk pelayanan langsung datang ke dinas memang lebih banyak digunakan sama masyarakat, karena kita menyediakan pelayanan terintegrasi yang bisa mendapatkan lebih dari 1 dokumen untuk pelayanan di gerai terintegrasi.. Jadi dari situ juga pelayanan di dinas lebih banyak penggunanya. Kalau lewat e-dukcapil, pemohon hanya mengajukan 1 dokumen, yang jadinya pun hanya 1 dokumen, maupun itu pembuatan Akta Kelahiran anak. Jadi untuk mengurus

pembuatan KK harus menyerahkan lagi persyaratannya. Hal lainnya juga karena Karawang termasuk wilayah Kabupaten yang pertumbuhan penduduk yang rata-rata masih pedesaan, jadi tingkat melek teknologinya juga cukup berpengaruh sama pelayanan e-dukcapil, karena ga semua warga paham sama teknologi yang tersedia saat ini. E-dukcapil dirancang seramah mungkin biar masyarakat mudah paham, tapi balik lagi ke masyarakatnya yang mau gunain pelayanan e-dukcapil atau engga. Kita ga bisa paksa juga buat seluruh masyarakat Karawang harus menggunakan e-dukcapil, karena penggunaan e-dukcapil tidak diwajibkan juga, hanya sebagai pilihan pelayanan saja yang di sediakan dari dukcapil”. (Wawancara lanjutan, 9 November 2022).

Berdasarkan pada wawancara diatas, diketahui bahwa pengguna pelayanan *offline* lebih banyak dari pada pelayanan melalui *website* e-dukcapil karena pelayanan administarsi terintergrasi banyak diminati masyarakat dari pelayanan dokumen kependudukan yang diajukan akan mendapatkan dokumen lebih dari satu dengan mengajukan persyaratan ke gerai pelayanan yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Hal lainnya, karena tingkat literasi masyarakat Kabupaten Karawang yang di dominasi dengan pedesaan masih terdapatnya beberapa masyarakat yang belum memanfaatkan teknologi yang disediakan terkait pelayanan melalui *website* e-dukcapil. Dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang tidak bisa memaksakan masyarakat untuk menggunakan pelayanan melalui *website* e-dukcapil karena tertuang dalam dalam Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang administrasi kependudukan yang didalamnya terdapat pasal 11 ayat (2) tentang pelayanan pendaftaran penduduk dapat dilakukan secara daring dan/atau luring.. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang menerapkan pelayanan secara *online* dan *offline*.

Adapun wawancara terkait hambatan pada penerapan e-dukcapil disampaikan oleh Torich Haerachman, S.T. selaku Sub Koordinator Pengelola dan Penyajian Data Kependudukan, beliau menyampaikan bahwa:

“Belum tersedianya fitur chat untuk komunikasi pengguna sama pegawai. Untuk sdmnya dikatakan relatif tergantung banyak tidaknya berkas yang masuk, karena ada pelayanan yang sudah cukup pegawainya dan ada yang belum juga. Dari masyarakat yang belum semuanya *care* sama pelayanan *online*, karena Karawang termasuk wilayah Kabupaten bukan perkotaan”. (Wawancara, 2023).

Pada wawancara diatas diketahui bahwa, terjadi hambatan dalam penerapan pelayanan e-dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Hambatan tersebut terkait belum tersedianya media komunikasi antara pegawai dengan masyarakat penggunanya, dan keterbatasan pada pegawai pelayanan e-dukcapil, serta dari segi masyarakat yang belum *care* akan pelayana administrasi secara *online*.

Hal yang melatarbelakangi masalah di atas dapat dibahas lebih lanjut tentang implementasi e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi berbasis elektronik yang telah dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Maka dari itu, dibuatnya penelitian dengan judul “Implementasi E-dukcapil dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang” yang akan dihubungkan dengan indikator Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III (Awang, 2010 : 44), yang dinilai relevan pada penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang pada implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik?

3. Upaya apa saja yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk mengatasi hambatan pada implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian proposal pada skripsi yang akan dilakukan tentulah memiliki tujuan yang akan dicapai. Yang kaitannya dengan hal tersebut, maka tujuan dari penelitian proposal skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui bagaimana implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang.
2. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui hambatan apa saja yang mempengaruhi implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
3. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk mengatasi hambatan pada implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada penerapan e-dukcapil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang pada pelayanan administrasi berbasis elektronik yang menggunakan *website* e-dukcapil. Pelayanan ini dilakukan sebagai terobosan baru dalam hal pelayanan yang berbasis *online* di era modernisasi, serta munculnya kasus pandemi virus covid-19 yang mengharuskan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara *online*. Pelayanan berbasis *website* e-

dukcapil ini dilakukan untuk memberikan pelayanan administrasi kepedudukan yang efektif dan efisien, serta hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang pada penerapan e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik. Dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk menghadapi hambatan-hambatan tersebut.

1.5 Signifikansi Penelitian

1.5.1 Signifikansi Akademik

1. Firda Charisma Dewi dan Trena Aktiva Oktariyanda (2022) yang berjudul “ANALISIS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) (Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan)”. Jurnal ini dilatar belakangi dengan adanya tuntutan masyarakat kepada pemerintah Kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Penerapan *electronic government* dilakukan sebagai bentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada pelayanan publik yang inovatif dalam bentuk Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Magetan. Tujuan dari penelitian ini untuk menguraikan penerapan *electronic government* dalam bentuk Anjungan Dukcapil Mandiri pada mal pelayanan publik di Kabupaten Magetan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dan penelitian ini menggunakan teori menurut Hafid tentang faktor keberhasilan *electornic government*. Hasil dari penelitian ini, bahwa penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di mal pelayanan publik Kabupaten Magetan belum terealisasi secara optimal.
2. Musayaroh Farhaniyah Huda dan Dwi Fidhayanti (2021) yang berjudul “IMPLEMENTASI PENANGANAN PEKARA PERDATA SECARA E-LITIGASI PADA PENGADILAN

NEGERI BANGIL TINJAUAN TEORI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GEORGE C. EDWARD III”. Jurnal ini di latar belakang dari adanya penambahan fitur baru pada aplikasi *e-Court* yang dilakukan oleh Mahkamah Agung pada tahun 2019, yaitu *e-litigasi*. Salah satu pengadilan negeri yang menerapkan *e-litigasi*, yaitu pengadilan negeri Bangil. Tujuan dari penelitian untuk mengkaji bagaimana implementasi penanganan perkara perdata secara *e-litigasi* di pengadilan negeri Bangil ditinjau dari teori implementasi kebijakan George C. Edward III dan bagaimana perbandingan persidangan secara *e-litigasi* dengan persidangan secara konvensional menurut asas sederhana, cepat dan biaya yang ringan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dan penelitian ini menggunakan teori menurut George Edward III tentang implementasi. Hasil pada penelitian ini, bahwa persidangan *e-litigasi* sesuai dengan asas keadilan, namun terdapat kendala dari masyarakat yang kurang paham akan teknologi serat kesalahan dalam mengupload data.

3. Ari Fianto, Nuning Tri Hastuti, Sarli Assajdah dan Izzul Fatchu Reza (2021) yang berjudul “ANALISIS *E-GOVERNMENT ASSESMENT* PADA SITUS WEBSITE KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA”. Jurnal ini di latar belakang pada penerapan *e-government* di pemerintahan Indonesia untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, transparansi serta aksesibilitas informasi. Salah satu instansi di Indonesia yang menerapkan *e-government*, yaitu Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) yang mendorong pada penerapan *e-government* melalui pembangunan serta pengembangan pada situs/website KKP. Penelitian ini bertujuan untuk memperhitungkan seberapa baik situs KKP dalam menjembatani fasilitas pada pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dan penelitian ini menggunakan teori menurut Swastika, dkk tentang *E-governmnet*

assessment. Hasil dari penelitian ini, bahwa situs KKP sangat baik untuk menjadi sarana pada pelayanan publik karena situs KKP mudah diakses dan informasik bagi seluruh khalayak.

4. Muhammad Alif dan Hardi Warsono (2019) yang berjudul “ANALISIS PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* DALAM PENYEDIAAN AKSES INFORMASI DI PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH”. Jurnal ini di latar belakang pada pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini membuat Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menerapkan e-governmnet untuk memudahkan akses bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan perpustakaan melalui e-government. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan e-government dalam penyediaan akses informasi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Peneliti ini menggunakan metode kualitatif dengan teori menurut Indrajit 2006 tentang faktor keberhasilan pengembangan e-government. Hasil dari penelitian ini, bahwa pelaksanaan e-government di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah berjalan dengan baik.
5. Vidya Marselia Ningrum (2022) yang berjudul “IMPLELEMTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANYUMAS”. Jurnal ini dilatar belakang pada penerapan kebijakan e-government dalam pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik sebagai kebutuhan bagi publik. Hal ini membuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banyumas menerapkan e-government pada pelayanan perizinan online dalam bentuk aplikasi sipanjimas. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan e-government, faktor pendukung dan pengahambat dari kebijakan e-government serta upaya untuk

mengatasi hambatan pada pelayanan perizina online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dan penelitian ini menggunakan teori menurut George Edward III tentang implementasi. Hasil dari penelitian ini, bahwa implementasi kebijakan e-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banyumas dalam pelayanan perizinan online melalui aplikasi sipanjimas berjalan dengan efektif dan efisien.

6. Kurniawati (2020) yang berjudul “ANALISIS PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU” Skripsi ini dilatar belakangi pada penerapan *E-government* dalam pelayanan publik di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui penerapan *e-government* dalam peningkatan *e-service* dan untuk mengetahui fakto-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *e-government* dalam peningkatan *e-service*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dan menggunakan teori menurut Rianto dkk (2012:39) tentang keberhasilan *e-government*. Hasil dari penelitian ini, bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru masih kurang maksimal dalam penerapan *e-government* yang masih kurang mampun dalam meningkatkan pelayanan.
7. Hadiasnsyah Wisnu Widodo (2022) yang berjudul “IMPLEMENTASI APLIKASI *Bebunge* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI KABUPATEN BEKASI”. Skripsi ini membahas tentang penerapan penggunaan aplikasi *Bebunge* yang dibuat oleh Diskominfo Kabupaten Bekasi untuk mewujudkan *e-Government* dalam mengembangkan inovasi pada

bidang teknologi informasi di Kabupaten Bekasi untuk menyapaikan aspirasi dan pengaduan dari masyarakat, serta mendapatkan pelayanan publik di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan aplikasi *Bebunge* sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan di Kabupaten Bekasi dan untuk mengetahui hambatan dalam penggunaan aplikasi *Bebunge*, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dan penelitian ini menggunakan teori menurut Indrajir *et.al* (2005) tentang penerapan e-government. Hasil pada penelitian ini, bahwa penerapan aplikasi *Bebunge* di Kabupaten Bekasi sebagai upaya peningkatan pelayanan di Kabupaten Bekasi bagi masyarakat belumlah maksimal.

8. Dedi Irwan, Dwi Agustina, Surizki Febrianto, Desak Gede Roche Dian Novita dan Purwantomo (2022) yang berjudul “ANALISIS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MELALUI APLIKASI e-OPEN DI KELURAHAN BINTARAJAYA KOTA BEKASI”. Jurnal ini membahas mengenai analisis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi e-Open di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dan penelitian ini menggunakan teori menurut Lenvinne tentang kinerja. Hasil dari penelitian ini, bahwa inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi e-Open Kota Bekasi di Kelurahan Bintarajaya sudah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat kekurangan dan kendala dalam pelaksanaannya.
9. Diah Rachma Aprianty (2016) dengan judul “PENERAPAN KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA”. Jurnal ini membahas tentang penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

Yang berujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis kendala pada penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dan penelitian ini menggunakan 3 indikator tentang pengembangan *e-government*, yaitu *support*, *capatity*, dan *value*. Hasil dari penelitian ini, masih terdapatnya kekurangan, seperti kurangnya sumber daya, kurangnya sosialisasi, serta miskomunikasi antara pemimpin dengan pegawai.

10. Ayu Aditya Oktavya (2015) dengan judul “PENERAPAN (*ELECTRONIC GOVERNMENT*) *e-GOVERNMENT* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI KOTA BONTANG”. Jurnal ini membahas tentang penerapan kebijakan *e-government* pada kantor pajak dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan dari penerapan *e-governemt* di kantor pajak Kota Bontang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dan penelitian ini menggunakan 4 indikator tentang penunjanag keberhasilan *e-government*, yaitu partisipasi, sumber daya manusia, infrastruktur dan dukungan pemerintah. Hasil dari penelitian ini, penerapan sistem *e-government* pada kantor pelayanan pajak Kota Bontang, belum dikatakan berhasil di karenakan kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya persiapan pada sdm, kurangnya infrastruktur dan kurangnya dukungan anggaran dari pemerimtah.

Berdasarkan pada pemaparan penelitian terdahulu di atas, bahwa perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini, ialah pada penelitian ini dilakukan pertama kali di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang membahas tentang Implementasi E-dukcapil dalam Pelayanan Administrasi Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Sementara, kesamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini mengenai penggunaan teori yang sama, yaitu pada penelitian “Implementasi penanganan perkara perdata secara e-ligitas pada pengadilan negeri Bangil tinjauan teori implementasi kebijakan George C. Edward III” yang diteliti oleh Musayaroh Farhaniyah Huda dan Dwi Fidhayanti pada tahun 2021. Teori tersebut dipilih oleh peneliti karena sudah terbukti, bahwa dipenelitian sebelumnya dengan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III dapat menjawab rumusan masalah, yakni terdapat pada penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan. Peneliti memilih judul ini, karena penelitian ini membahas tentang implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang belum pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang pada penerapan e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik.

1.5.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penelitian ini, diharapkan agar dapat memberikan renovasi bagi ilmu yang khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Islam 45 Bekasi. Hal lainnya dilakukannya penelitian ini dapat memberikan suatu manfaat bagi yang membacanya untuk mengetahui implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, serta penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam penerapan e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik yang lebih baik lagi kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini mengacu pada pedoman dalam penulisan proposal skripsi dibagi menjadi beberapa bab, tiap-tiap bab terdiri atas sub bab dengan maksud untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang menyeluruh untuk mengetahui hal-hal yang dibahas dalam proposal skripsi ini menjadi tersusun dengan rapi dan terarah.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan tentang uraian latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang di dalamnya terdiri dari signifikansi akademik, signifikansi praktis dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini, berisikan tentang perspektif teoretik, definisi, kerangka pemikiran serta asumsi penulisan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, berisikan tentang paradigma penelitian, metode penelitian kualitatif, desain penelitian, sumber dan teknik perolehan data, teknik analisis data, *goodness* dan *quality criteria* penelitian, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian dan keterbatasan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dengan menyimpulkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dan pembahasan. Selain itu, pada pembahasan berisi tentang analisis dari indikator teori yang diujikan sesuai dengan topik penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini, berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan oleh peneliti untuk

masuk implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan daftar buku, jurnal, *website*, serta undang-undang dan peraturan yang digunakan.

BAGIAN AKHIR

Pada bagian akhir ini berisi mengenai Daftar Pustaka dan Lampiran: Instrumen Penelitian (pedoman wawancara), hasil laporan observasi, dokumentasi, tahapan pelayanan e-dukcapil dan hasil cek turnitin.