

**KINERJA PELAYANAN PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN BERBASIS BALANCED E-GOVERNMENT
SCORECARD PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA**

Nabhilah, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 3, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kinerja Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Balanced E-Government Scorecard pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Pengarang : Nabhilah

NIM : 1902016079

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 10 Juli 2023

Pembimbing,



**Dini Zulfiani, S. Sos., M. Si.
NIP 19781019 200604 2 003**

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 11	
Nomor : 3	
Tahun : 2023	
Halaman : 550-560	

KINERJA PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN BERBASIS BALANCED E-GOVERNMENT SCORECARD PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

Nabhilah¹, Dini Zulfiani²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran diukur menggunakan balanced e-government scorecard pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan faktor penghambatnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yang berfokus pada kinerja pelayanan pembuatan akta online. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan pengumpulan dokumen dengan teknik analisis data yang digunakan yakni model interaktif dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan pembuatan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang telah diukur menggunakan 5 dimensi teori balanced e-government scorecard hanya dimensi partisipasi, dimensi transparansi dan dimensi manajemen perubahan yang telah terpenuhi. Pada dimensi manfaat, masyarakat masih tidak mendapatkan manfaat kemudahan dari segi mempercepat pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online. Selanjutnya dimensi efisiensi, yaitu pemanfaatan platform whatsapp sebagai pusat panggilan masih belum terpenuhi karena masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan respon yang cepat dalam menanggapi kendala dan informasi yang dibutuhkan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran telah diajukan secara online. Faktor penghambat pada kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis online tidak lepas dari kendala jaringan dan server SIAK terpusat serta tingkat pemahaman yang masyarakat terhadap penggunaan alat telekomunikasi dan teknologi.

Kata Kunci : akta kelahiran, balanced e-government scorecard, kinerja pelayanan

Pendahuluan

Penerapan *e-Government* sebagai bentuk upaya pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah selaku lembaga penyedia pelayanan publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor namun cukup

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nabhilah25@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

dengan menggunakan internet. Pemerintah mulai beralih kepada pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) dan meninggalkan pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration*. Penerapan *E-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan mendapatkan peluang untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan oleh pemerintah guna meningkatkan produktivitas dan keefisienan birokrasi.

Peralihan sistem pelayanan Disdukcapil Kota Samarinda menjadi pelayanan berbasis *online* dengan nama “Go-Digital” dilakukan sebagai bentuk pengimplementasian *e-government*. Sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang dimana proses pengurusan pengunggahan data dan berkas persyaratannya dokumen kependudukan dilakukan dengan memanfaatkan halaman resmi *website* Disdukcapil Kota Samarinda yaitu <https://disdukcapil.samarindakota.go.id/> dan *whatsapp* sebagai pusat panggilan dan konsultasi.

Tujuan dari pelayanan *Go-Digital* guna menjadikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan aman kepada masyarakat serta mengatasi perbedaan waktu dengan melibatkan jaringan komunikasi data sehingga masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Samarinda. Adapun layanan yang ditawarkan pada pelayanan *Go-Digital* ini antara lain Pengajuan E-KTP, Pengajuan KIA, Pengajuan Kartu Keluarga, Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Aktivasi KTP/Kartu Keluarga, Pengurusan Surat Pindah Keluar dan Pindah Datang. Adapun sistem mekanisme prosedur pelayanan *online* ini, pemohon melakukan pengajuan dengan mengunggah berkas persyaratan pada *website* <https://disdukcapil.samarindakota.go.id/>. Permohonan yang diajukan akan ditindak lanjuti dengan waktu minimal penyelesaian minimal 1 hari dan maksimal penyelesaian 5 hari jam kerja.

Pada temuan peneliti di lapangan, masyarakat kota samarinda belum mendapatkan tujuan awal dari penerapan *e-government* pada Disdukcapil Kota Samarinda. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan melalui media sosial resmi Disdukcapil Kota Samarinda, masyarakat mengeluhkan kelambatan pada proses penerbitan akta kelahiran yang diajukan secara *online* yang tidak sesuai dengan harapan pelaksanaan *e-government*. Masyarakat mengeluhkan kurang responnya pelayanan *online* via *whatsapp* yang digunakan sebagai pusat panggilan dan konsultasi dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap pengajuan akta kelahiran secara *online*.

Tanggapan dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik sangat penting untuk inovasi dan evaluasi kinerja pelayanan publik tersebut. Dengan kata lain, kinerja pelayanan publik dapat dikategorikan baik atau buruk tergantung pada pemenuhan harapan dari masyarakat. Jika tidak memenuhi kebutuhan

masyarakat, maka kinerja pelayanan publik dapat dikategorikan buruk. Tanggapan masyarakat terhadap pemerintah akan dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam membangun sektor publik yang efektif, efisien, bertanggung jawab dan profesional. Pelayanan publik yang baik ditentukan oleh kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan dan kepuasan masyarakat bisa dicerminkan sebagai mudah, cepat dan pelayanan yang aman. Semua dapat diukur dari penilaian kinerja sehingga data dapat diketahui dengan mudah (Hayat, 2019).

Berdasarkan fenomena tersebut, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis *balanced e-government scorecard* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor penghambat kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda?

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik diidentikkan dengan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi-fungsi tersebut, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelaksana atau sang manajer tidak menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan. Keteraturan dalam sistem pemerintahan dari berbagai aspek menuntut diselenggarakannya administrasi publik yang baik (Prasodjo, 2020).

Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses yang menyangkut perencanaan, pelaksanaan, pengarahan dan koordinasi kegiatan pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan pelayanan publik yang baik tentunya akan berdampak dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sedangkan pengelolaan pelayanan publik yang buruk akan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Ristiani, 2020).

Pelayanan Publik

Mahmudi dalam Sellang (2016) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan pelaksanaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang dijadikan tolak ukur oleh penyelenggara dan pengguna jasa (Alfauzan, 2018). Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyelenggara pelayanan publik dan memudahkan untuk menentukan strategi dan prioritas. Tanpa adanya suatu standar pelayanan publik akan mungkin timbul suatu keadaan yang disebut *expectation gap* atau kesenjangan harapan yaitu pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik.

Kinerja Organisasi

Menurut Bastian dalam Adimata (2019) kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. Jadi kinerja organisasi adalah kemampuan organisasi untuk melaksanakan setiap tugas-tugas yang diberikan kepada organisasi untuk mencapai sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang telah ditentukan. Kinerja organisasi tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil atau tujuan, tetapi juga menekankan pada proses pelaksanaan dan sumber daya guna mencapai tujuannya.

Pengukuran kinerja merupakan bagian terpenting dari kontrol terhadap pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran, tujuan dan terpenuhinya target yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi, misi organisasi publik (Ismiyarto, 2017). Alat ukur kinerja pelayanan pemerintahan dalam menerapkan *e-government* dikenal dengan teori *Balanced E-Government Scorecard* menurut Allen dan Hamilton dalam Indrajit (2012) terdapat lima dimensi pengukuran yakni dimensi manfaat, dimensi efisiensi, dimensi partisipasi, dimensi transparansi dan dimensi manajemen perubahan.

E-Government

E-government dijelaskan oleh Indrajit dalam Muliawaty (2020) merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan dan dalam praktiknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. *E-government* hadir guna membantu penyempurnaan administrasi pemerintahan dengan upaya peningkatan pelayanan publik melalui teknologi dan informasi elektronik (internet) agar proses melayani lebih mudah, transparan, efektif, efisien serta lebih mudah pemerintahan mencapai *good governance* (Auliyaa, 2022).

Definisi Konsepsional

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun definisi konsepsional dari kinerja pelayanan berbasis *balanced e-government scorecard* adalah suatu proses pekerjaan dan hasil pekerjaan dari pelayanan yang disediakan oleh pemerintah yang diukur menggunakan 5 dimensi pengukuran kinerja pemerintah dalam menerapkan *e-government* yakni dimensi manfaat, dimensi efisiensi, dimensi partisipasi, dimensi transparansi dan dimensi manajemen perubahan. Kinerja pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini akan berfokus pada kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* dan faktor penghambatnya. Dalam penelitian ini, pemilihan informan melalui metode *purposive sampling* dengan sumber data primer berasal dari *key informant* yakni Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kabid PIAK. Informan lainnya yaitu staf Disdukcapil Kota Samarinda dan masyarakat Kota Samarinda yang menggunakan akta kelahiran secara *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Sedangkan sumber data sekunder berasal dokumen-dokumen, buku, dan jurnal. Teknis pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, data-data tersebut akan dianalisis dengan analisis model interaktif yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut penyajian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti terkait dengan kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diukur menggunakan 5 dimensi teori *balanced e-government scorecard* dan faktor penghambat kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Kinerja Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Balanced E-Government Scorecard pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diukur dengan 5 dimensi teori *balanced e-government scorecard* yaitu dimensi manfaat, dimensi efisiensi, dimensi partisipasi, dimensi transparansi, dimensi manajemen perubahan.

1. Dimensi Manfaat

Berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Sehingga dengan adanya dimensi ini, dapat diukur untuk mengetahui sejauh mana pemerintah memberikan manfaat penerapan *e-government* dalam pelayanannya.

Disdukcapil Kota Samarinda telah sepenuhnya menerapkan *e-government* pada pelayanan pembuatan akta kelahiran. Masyarakat merasakan manfaat dari adanya penerapan *e-government* tersebut karena para orang tua yang baru memiliki anak bayi tidak perlu datang langsung dan mengantri di kantor Disdukcapil Kota Samarinda, cukup melakukan pengajuan melalui *website* dan masyarakat akan mendapatkan 3 penerbitan dokumen sekaligus yakni akta kelahiran, kartu keluarga dan kartu identitas anak karena layanan pembuatan akta kelahiran yang telah menerapkan pelayanan *one stop shop*.

Namun, pada kriteria pengukuran kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan, masyarakat masih belum mendapatkan kemudahan layanan dari segi mempercepat pelayanan. Masyarakat masih menunggu penerbitan akta kelahiran diluar dari standar waktu pelayanan yang telah ditentukan. Hal tersebut tidak sesuai dengan tujuan dari penerapan *e-government* pada Disdukcapil Kota Samarinda.

Menurut Allen & Hamilton dalam Indrajit (2012), pada salah satu kriteria penilaian dalam dimensi manfaat yakni pelayanan *online* yang disediakan oleh pemerintah seharusnya memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan mempercepat pelayanan dibandingkan dengan pelayanan konvensional. Hal tersebut tidak sesuai dengan hasil temuan peneliti di lapangan, Disdukcapil Kota Samarinda masih belum memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal mempercepat pelayanan dikarenakan masih ada masyarakat yang mengeluhkan keterlambatan pada penerbitan akta kelahiran yang diajukan melalui pelayanan *online* Disdukcapil Kota Samarinda.

2. Dimensi Efisiensi

Dimensi efisiensi merupakan perbandingan terbaik antara input dengan *output*. Dalam penerapan pelayanan *online* Disdukcapil Kota Samarinda menggunakan arsitektur proses, aplikasi dan *database* yang memadai, perencanaan sumber daya dan keuangan, pemanfaatan *platform* teknologi informasi dan kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai.

Pada kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai, Disdukcapil Kota Samarinda memanfaatkan jumlah SDM dan mengupayakan pengadaan bimbingan teknis guna meningkatkan kualitas pegawai Disdukcapil Kota Samarinda sebagai pelaksana pelayanan *online* khususnya layanan akta kelahiran. Sumber daya manusia dalam pelaksana pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* pada Disdukcapil Kota Samarinda saat ini sudah memadai dengan memanfaatkan jumlah SDM yang ada untuk mengoperasikan komputer, menginput data dan verifikasi data.

Dalam pelaksanaan *e-government* pada Disdukcapil Kota Samarinda telah memiliki arsitektur proses, aplikasi dan *database* yang dapat berjalan dengan lancar. Disdukcapil Kota Samarinda telah bekerja sama dengan pihak yang memang ahli dalam bidangnya, yakni CV BeeSoft Research and Technology sebagai pengadaan dan pengembangan aplikasi berbentuk *website* dan

KOMINFO dalam urusan *server*, keamanan data, penyimpanan data dan jaringan. Dengan adanya kerjasama dengan pihak yang ahli dibidangnya, pelayanan *online* Disdukcapil Kota Samarinda dapat berjalan dengan lancar saat digunakan.

Pemanfaatan *platform* teknologi dan informasi pada pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* Disdukcapil Kota Samarinda memanfaatkan 2 *platform* teknologi dan informasi yakni *website* dan *whatsapp*. Namun, pada penerapannya pemanfaatan *platform whatsapp* dianggap belum maksimal digunakan sebagai pusat panggilan jika terjadi kendala yang dialami masyarakat. Pada penemuannya, masyarakat masih tidak mendapatkan respon yang cepat dalam menanggapi informasi yang dibutuhkan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran telah diajukan secara *online*. Hal ini menjadikan masyarakat tidak mendapatkan manfaat dari *platform* yang Disdukcapil Kota Samarinda gunakan.

Diukur pada dimensi efisiensi, Disdukcapil Kota Samarinda dinilai sudah baik karena pada pelaksanaannya telah ditunjang dengan arsitektur proses, aplikasi dan *database* yang telah bekerja sama dengan pihak yang ahli dibidangnya. Ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai Disdukcapil Kota Samarinda terus dilakukan guna meningkatkan kemampuan pegawai sebagai pelaksana dalam pengimplementasian *e-government* terutama pada bidang pelayanan pembuatan akta kelahiran. Namun, pada pemanfaatan *platform* teknologi dan informasi yakni *whatsapp* sebagai pusat panggilan dinilai belum sepenuhnya dimanfaatkan Disdukcapil Kota Samarinda, karena masyarakat masih tidak mendapatkan respon cepat dalam menanggapi kendala dan informasi yang dibutuhkan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran telah diajukan secara *online*.

3. Dimensi Partisipasi

Dimensi Partisipasi berhubungan dengan layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui *website*, pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat dan pengaruh dan keterlibatannya dalam proses pengambilan keputusan. Disdukcapil Kota Samarinda tidak memberikan akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui *website* namun memberikan fasilitas untuk menampung partisipasi masyarakat berupa kritik dan saran terhadap pelayanan melalui *whatsapp* pengaduan dan kotak saran yang ditempatkan pada ruang layanan.

Diukur pada dimensi partisipasi, Disdukcapil Kota Samarinda dinilai sudah baik karena telah menyediakan akses ruang berpartisipasi bagi masyarakat dalam bentuk kotak saran dan *whatsapp* pengaduan. Kritik dan saran dari masyarakat digunakan Disdukcapil Kota Samarinda sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan.

4. Dimensi Transparansi

Dimensi transparansi berhubungan dengan keterbukaan informasi oleh pemerintah menuju proses transparansi dalam pemerintahan. Banyaknya informasi yang bisa didapatkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan pemerintah. Dalam proses pengambilan keputusan, pemerintah banyak memberikan informasi telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Samarinda.

Bentuk keterbukaan informasi telah dilakukan oleh pihak Disdukcapil Kota Samarinda melalui *website* resmi dan media sosial dengan inovasi pelayanan, kegiatan dan keputusan yang dikeluarkan Disdukcapil Kota Samarinda, sehingga masyarakat mengetahui inovasi yang Disdukcapil Kota Samarinda ciptakan berdasarkan hasil studi kasus permasalahan yang dialami masyarakat.

Informasi status permohonan pada *website* disediakan oleh pihak Disdukcapil Kota Samarinda guna memudahkan masyarakat untuk mengetahui perkembangan proses pengajuan dokumen akta kelahiran melalui *website* Disdukcapil Kota Samarinda. Dalam hal ini, Disdukcapil Kota Samarinda memberitahu jika terjadi kesalahan dalam pengunggahan berkas yang menyebabkan berkas tidak lengkap, maka masyarakat dapat mengetahui dan diminta segera melengkapi berkas yang tidak lengkap. Pada *website* juga diinfokan jika berkas sudah selesai penerbitan dokumen akta kelahiran berbentuk digital dan dapat diunduh langsung oleh masyarakat melalui *email* atau *whatsapp*.

Disdukcapil Kota Samarinda telah menerapkan keterbukaan informasi. Hal tersebut dapat dilihat pada media sosial dan *website* resmi Disdukcapil Kota Samarinda. Selain pemberian informasi terkait keputusan maupun kegiatan yang dilakukan Disdukcapil Kota Samarinda, informasi status permohonan pada *website* juga disediakan oleh pihak Disdukcapil Kota Samarinda.

5. Dimensi Manajemen Perubahan

Penerapan *e-government* dalam pelayanan memerlukan manajemen perubahan sebagai suatu langkah oleh pemerintah agar berhasilnya suatu program yang dilaksanakan. Dengan adanya manajemen perubahan, pemerintah dapat mempersiapkan pengembangan program, baik dari sisi sumber daya manusia, maupun sumber daya lainnya. Strategi pengembangan Disdukcapil Kota Samarinda pada awal penerapan *e-government* digerakan oleh inisiatif Disdukcapil Kota Samarinda dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Samarinda.

Disdukcapil Kota Samarinda terus melakukan upaya pengembangan dengan melakukan studi banding, kualitas kontrol dan *review* untuk menjaga pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik dan memperbaiki permasalahan pada pelaksanaan *e-government*. Seiring berjalannya waktu Disdukcapil Kota Samarinda terus melakukan upaya pengembangan dengan melakukan studi banding dengan Disdukcapil kota lain seperti Disdukcapil pada Pulau Jawa untuk menambah wawasan dan pengetahuan guna menjadikan pelayanan yang lebih baik

kedepannya. Kontrol dan *review* yang dilakukan Disdukcapil Kota Samarinda menghasilkan inovasi baru untuk menjawab keluhan masyarakat. Masyarakat yang tidak paham dan tidak memiliki *smartphone*, laptop atau akses jaringan akan dibantu oleh kelurahan tanpa perlu datang ke Disdukcapil Kota Samarinda melalui inovasi terbaru bernama WADAI BALAPIS MANIS (Wadah Layanan Adminduk Terintegrasi Berbasis Aplikasi Mudah Aman dan Gratis).

Diukur menggunakan dimensi manajemen, Disdukcapil Kota Samarinda telah melakukan upaya peningkatan pada pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dengan adanya usaha pengembangan pada pelayanan *online* dengan melakukan studi banding dengan pelayanan Disdukcapil lainnya guna menjadikan pelayanan yang lebih baik kedepannya dan menciptakan inovasi baru agar seluruh masyarakat Kota Samarinda dapat merasakan pelayanan *online* Disdukcapil Kota Samarinda.

Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda tidak selamanya berjalan lancar. Ada kalanya dalam proses tersebut terdapat kendala atau hambatan dalam menjalankan prosedur. Kendala atau hambatan merupakan sesuatu yang harus dihadapi tentunya dalam menjalankan prosedur sebagaimana mestinya.

Dalam hal ini, pembuatan akta kelahiran secara *online* pada Disdukcapil Kota Samarinda sangat bergantung pada penggunaan alat elektronik, *server*, listrik dan jaringan koneksi internet. Faktor penghambat dalam kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis *online* pada Disdukcapil Kota Samarinda tidak terlepas dari jaringan yang menjadi aktor utama dalam pengimplementasian *e-government* serta gangguan pada *server* SIAK Terpusat yang mengakibatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* mengalami keterlambatan pada proses penerbitan dokumennya, karena *server* SIAK Terpusat tidak dapat dikendalikan secara langsung oleh Disdukcapil Kota Samarinda hanya dapat dilakukan oleh Kementerian melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Faktor penghambat lainnya yakni tingkat pemahaman yang masyarakat terhadap penggunaan alat telekomunikasi yang mengakibatkan kesulitan dalam melakukan pelayanan *online* dan memilih untuk datang ke kantor Disdukcapil Kota Samarinda untuk mendapatkan pelayanan secara langsung melalui *front office*.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis *balanced e-government scorecard* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, sesuai dengan fokus penelitian maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

Penerapan *e-government* pada Disdukcapil Kota Samarinda dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran telah dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Samarinda. Hal ini dikarenakan pengajuan permohonan dapat dilakukan melalui *website* tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Samarinda. Terdapat 5 dimensi dalam *balanced e-government scorecard* sebagai alat ukur kinerja pelayanan pemerintahan dalam menerapkan *e-government*. Secara keseluruhan dari kelima dimensi pengukuran kinerja pelayanan *online*, hanya dimensi partisipasi, dimensi transparansi dan dimensi manajemen perubahan yang telah terpenuhi. Dimensi pertama, dimensi manfaat yaitu yang berkaitan dengan manfaat yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelayanan *online* Disdukcapil Kota Samarinda belum mendapatkan kemudahan layanan dari segi percepatan layanan yang dimana tujuan awal dari pelayanan *online* Disdukcapil Kota Samarinda adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada masyarakat. Selain itu pada dimensi efisiensi, yaitu pemanfaatan *platform whatsapp* sebagai pusat panggilan. Berdasarkan hasil penelitian, Disdukcapil Kota Samarinda belum maksimal memanfaatkan *whatsapp* sebagai pusat panggilan jika masyarakat terjadi kendala pada pengajuan pelayanan secara *online*. Pada penemuan peneliti, masyarakat masih tidak mendapatkan respon yang cepat dalam menanggapi kendala pada dokumen pembuatan akta kelahiran yang telah diajukan secara *online*.

Selanjutnya faktor penghambat dalam kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis *online* pada Disdukcapil Kota Samarinda tidak terlepas dari jaringan, pemahaman masyarakat tentang teknologi dan gangguan pada *server* SIAK Terpusat yang mengakibatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* mengalami keterlambatan pada proses penerbitan dokumennya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti mengajukan dan memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan kapasitas, volume atau kuota pada jaringan internet yang dipakai untuk mengirim dan menerima data per-detiknya untuk menghindari jaringan yang bermasalah
2. Diperlukan pemeliharaan dan perawatan secara rutin bagi jaringan *server* pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga tidak menimbulkan kendala saat melakukan pelayanan dan memperlambat proses penerbitan dokumen
3. Melaksanakan sosialisasi berkesinambungan kepada masyarakat tentang inovasi terbaru yang bekerjasama dengan pihak kelurahan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan *online* Disdukcapil Kota Samarinda.

Daftar Pustaka

Adimata, P. B., & Widowati, N. (2019). "Analisis Kinerja Organisasi pada Kantor Kecamatan Blora". *FISIP UNDIP*.

<https://media.neliti.com/media/publications/100444-ID-analisis-kinerja-organisasi-pada-kantor.pdf>

- Alfauzan, M. (2018). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir". In *Institutional Repository*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Ogan Lopian". *Kinerja*, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>
- Indrajit, R. E. (2012). "Balanced Scorecard untuk E-Government". *E-Artikel Sistem Dan Teknologi Informasi*, 6(C),
- Ismiyarto. (2017). "Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Pada Organisasi Publik". *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 2(2), 12–29. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v2i2.923>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). "Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)". *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.
- Prasodjo, T. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Zahir Publishing.
- Ristiani, I. Y. (2020). "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat". *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Penerbit Ombak.