

EVALUASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT PADA APLIKASI SIKANCIL TANJUNGPINANG

Muhammad Rahman Nurrisqy ¹, Muhammad Octavian Andiranno Putra ²
Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Kepulauan Riau, Indonesia.

Correspondence

No. Telp:

Submitted 20 April 2024

Accepted 27 April 2024

Published 28 April 2024

Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi semakin pesat, membuat pemerintah berpikir bagaimana cara untuk dapat memanfaatkan penggunaan teknologi yang senakin canggih ini. Perubahan dinamika dalam pemberian layanan publik melalui pengenalan e-government, akan melahirkan suatu strategi sumber daya terdistribusi yang dilakukan secara bertahap oleh digitalisasi. Media digital menggemakan sebuah gagasan baru dalam ide yang membuat semua orang ingin berinovasi didalamnya yang melahirkan media sosial yang kita kenal dengan sebutan aplikasi. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan suatu fenomena sosial melalui observasi dan analisis. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi secara langsung aktifitas yang ada di lokasi penelitian. Selanjutnya penulis melakukan metode wawancara/interview kepada informan dengan mengacu kepada pertanyaan yang terkait dengan aplikasi Sikancil. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa aplikasi Sikancil masih belum bisa bekerja secara maksimal, sehingga Disdukcapil mengubahnya menjadi Sigurindam.

Kata Kunci: Pelayanan Publik E-Government Aplikasi

Abstract

Along with the rapid development of technology, it makes the government think about how to be able to take advantage of the use of this increasingly sophisticated technology. Changes in the dynamics of public service delivery through the introduction of e-government, will give birth to a distributed resource strategy that is carried out gradually by digitization. Digital media echoes a new idea in the idea that makes everyone want to innovate in it which gave birth to social media that we know as applications. Researchers use a qualitative descriptive approach. This research describes a social phenomenon through observation and analysis. The data collection technique used in this research is direct observation of activities at the research location. Furthermore, the author conducted an interview/interview method to informants by referring to questions related to the Sikancil application. Based on the results of the research, it was found that the Sikancil application still could not work optimally, so Disdukcapil changed it to Sigurindam.

Keywords: Public Service E-Government Applicatio

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi semakin pesat, membuat pemerintah berpikir bagaimana cara untuk dapat memanfaatkan penggunaan teknologi yang senakin canggih ini. Dengan media platform seperti media digital membuat banyak orang semakin mudah dalam mengakses internet dan informasi secara cepat. Media digital menggemakan sebuah gagasan baru dalam ide yang membuat semua orang ingin berinovasi didalamnya yang melahirkan media sosial yang kita

kenal dengan sebutan aplikasi. Disinilah pemerintah bisa melihat potensi yang dapat dilakukan dan dihasilkan dari keberadaan pengetahuan mereka mengenai aplikasi ini.

Kondisi pelayanan publik yang tersedia sering mendapatkan kritikan dari berbagai pihak supaya dapat memperbaiki kualitas komunikasi dan pengelolaan pelayanannya, mengingat bahwa tidak semua masyarakat dapat menikmati aksesibilitas yang disediakan pelayan publik secara efektif (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Pemerintahan mempunyai harapan untuk mendukung pemberantasan KKN dan



mewujudkan pemerintahan yang bersih (good governance) dalam praktik tata-pemerintahan. Undang-undang pun telah menjamin bahwa pelayanan publik wajib diberikan kepada masyarakat karena pelayanan publik merupakan hak masyarakat. Untuk mewujudkan harapan tersebut, sebaiknya diberikan pendidikan dan pelatihan kepada Aparatur Negara untuk mengembangkan dan meningkatkan kompetensi, baik knowledge, psikomotiric (skill) maupun affective (attitude) untuk mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat yang senantiasa harus dilakukan dalam memberikan pelayan publik (Riani, [2021](#)).

Perubahan dinamika dalam pemberian layanan publik melalui pengenalan e-government, akan melahirkan suatu strategi sumber daya terdistribusi yang dilakukan secara bertahap oleh digitalisasi. E-Government saat ini mulai bermunculan yang akan memungkinkan pemerintah untuk membuat strategi yang mengoptimalkan kepada pemberian layanan publik dengan cara memanfaatkan secara ekstensif platform penyampaian layanan multi-saluran untuk menawarkan layanan kepada publik di era kemajuan digital. Salah satu bentuk dari pelayanan administratif yaitu menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, baik berupa yang berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi dan kepemilikan dan atau penguasaan terhadap suatu barang, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, buku nikah, Akta perceraian, sertifikat tanah, IMB, paspor, STNK, BPKB dan lain sebagainya.

Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik lagi. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Potret buruknya pelayan publik seperti halnya ketidakpastian pelayanan, standar pelayanan yang kurang jelas sehingga sulit dimengerti menjadi hal yang sulit bagi masyarakat yang memiliki

posisi lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Untuk mendapatkan pelayanan itu sendiri, masyarakat harus hadir ke instansi pemerintah yang membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pelaksanaannya dan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk meminimalisir resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan sebuah pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan juga tentunya mengurangi pungutan liar yang biasanya sering terjadi.

Kualitas pelayanan aparatur berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 tahun [2012](#) tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun [2009](#) tentang Pelayanan Publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan yang dilakukan bagi penerima dan pemberi pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, tarif atau biaya pelayanan yang rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan keahlian, pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Salah satu usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan diterapkannya prinsip-prinsip Good Governance (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan.

Octavia ([2015](#)) melakukan penelitian yang menguraikan lima faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas e-government, yaitu : Pertama kesiapan sumber daya manusia sebagai pencipta e-government, manajer, dan pengguna, pegawai pemerintah memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi dan

pengembangan e-government. Oleh karena itu, perlu disusun strategi yang rinci, serta peningkatan kapasitas dan SDM yang terstruktur sesuai dengan kepentingan. Pendidikan formal dan non formal, serta pembuatan standar kompetensi, dapat membantu mencapai tujuan tersebut. Kedua, Sistem demokrasi suatu negara dan konteks dimana ia dipraktekkan menentukan sejauh mana partisipasi yang sesuai di negara itu. Dalam demokrasi perwakilan, masyarakat, pemerintah, dan aparatur pemerintah semuanya terlibat dalam proses pengambilan keputusan, dan masyarakat diberi suara dalam proses tersebut. Seiring perkembangan e-government, kebutuhan akan prosedur demokratis untuk meningkatkan proses pengambilan keputusan dengan memberikan kesempatan partisipasi di semua sektor melalui penyediaan informasi dan komunikasi tidak dapat dilebih-lebihkan.

Ketiga, ketersediaan dan stabilitas anggaran menjadi pertimbangan penting (dukungan pemerintah). Pembentukan e-government sangat bergantung pada kerjasama pemerintah ketika anggaran dibatasi oleh adanya kebutuhan lain untuk merencanakan penggunaan teknologi informasi. Rendahnya kualitas layanan pemerintah dapat dikaitkan dengan kurangnya keuangan untuk menerapkan e-government. Keempat, keamanan data sering diabaikan. Terkait dengan catatan birokrasi, pelanggaran data berpotensi memberikan dampak yang signifikan. Orang yang tidak bertanggung jawab dapat memanfaatkan pelanggaran data, terutama yang melibatkan informasi sensitif. Menjaga privasi data dapat dipermudah dengan membuat jaringan sistem informasi yang saling terhubung. Sebagai poin terakhir, penciptaan infrastruktur dan e-government harus bisa memudahkan warga untuk berpartisipasi dalam program-program pemerintah secara teratur.

Kota Tanjungpinang sendiri dinilai sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, sehingga Kota Tanjungpinang membuat terobosan

berupa inovasi dalam bentuk aplikasi digital sehingga nantinya akan terus mengikuti dan menjadi pelaku pembangunan di Indonesia. Pemerintah Kota Tanjungpinang menyadari betapa pentingnya penggunaan teknologi informasi. Oleh karena itu teknologi informasi itu harus dimanfaatkan dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan mewujudkan kemajuan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh pemerintah Kota Tanjungpinang, telah memberikan dampak yang cukup besar dalam kehidupan masyarakat Tanjungpinang itu sendiri. Beberapa permasalahan dapat diidentifikasi berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan di Pemerintah Kota Tanjungpinang seperti masalah kesejahteraan, pelayanan publik hingga kesehatan.

Aplikasi atau Media sosial yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Tanjungpinang tersebut bernama Aplikasi Sikancil. Namun, dengan berkembangnya waktu, teknologi informasi dan permasalahan yang semakin kompleks, membuat pemerintah Kota Tanjungpinang bermigrasi dan merubah Aplikasi Sikancil menjadi Sigurindam. Aplikasi Sikancil adalah sebuah aplikasi pelaporan permasalahan yang diperuntukkan bagi warga Tanjungpinang untuk menyampaikan keluhan dan permasalahan seperti bencana alam, kebakaran, kecelakaan, kemacetan dan lain sebagainya yang ada dilingkungan Kota Tanjungpinang. Aplikasi Sikancil ini juga berfungsi sebagai wadah warga Tanjungpinang untuk menyampaikan aspirasinya dan nantinya akan ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang. Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan di atas bahwa penerapan E-government dalam Sikancil ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pemerintahan Kota Tanjungpinang tepatnya di DISDUKAPIL Kota Tanjungpinang sehingga aplikasi

Sikancil diganti dengan aplikasi yang terbaru yakni aplikasi Sigurindam yang akan launching pada akhir tahun 2023 ini. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengangkat penelitian tentang “ Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government di Pemerintahan Kota Tanjungpinang (Studi Kasus Pada Aplikasi Sikancil di Pemerintahan Kota Tanjungpinang)”.

Rumusan Masalah
Berdasarkan judul yang dipakai penulis yaitu Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintah Berbasis E-government di Pemerintahan Kota Tanjungpinang agar lebih fokus dengan fenomena yang terjadi maka dirumuskan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana evaluasi pelayanan berbasis E-Government yang diterapkan oleh pemerintah pada aplikasi Sikancil ?
2. Apa dampak sesudah diterapkannya aplikasi Sikancil di pemerintahan Kota Tanjungpinang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dari setelah adanya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintah Berbasis E-government yang menggunakan aplikasi Sikancil di Pemerintahan Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui perkembangan pelayanan publik di Pemerintahan Kota Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penerapan E-government yang menggunakan aplikasi Sikancil di Pemerintahan Kota Tanjungpinang.

METODOLOGI

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan suatu fenomena sosial melalui observasi dan analisis. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, yang berarti pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan sifat sesuatu yang tengah berjalan pada saat penelitian. Penyidikan metode deskriptif tertuju untuk memecahkan masalah yang terjadi pada saat ini. Metode

ini menyatakan, menganalisis, serta mengelompokkan. Dengan menggunakan penelitian kualitatif ini akan mempermudah peneliti dalam menjelaskan fenomena yang terjadi dan dapat menjelaskan objek yang akan diteliti oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi secara langsung aktifitas yang ada di lokasi penelitian. Selanjutnya penulis melakukan metode wawancara/interview kepada informan dengan mengacu kepada pertanyaan yang terkait dengan aplikasi Sikancil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di era yang serba digital seperti sekarang ini, menjadi sebuah tuntutan bagi pelayanan publik oleh pemerintahan. Dengan hadirnya e-government sebagai salah satu tuntutan modernisasi dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, ia nya juga menjadi salah satu bentuk terobosan baru dalam proses reformasi administrasi dan reformasi birokrasi yang menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang prima, akuntabel, kompeten, dan berkualitas. Kehadiran e-government juga mendorong keberhasilan dalam upaya meningkatkan performa kualitas pelayanan serta sebagai upaya dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi selama proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi e-government dalam pelayanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya reformasi birokrasi dan terciptanya good governance.

Sebagai langkah manifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi, instansi pemerintahan Disdukcapil Kota Tanjungpinang membuat dan menerapkan sebuah inovasi pelayanan melalui aplikasi Sikancil yang mulai diimplementasikan pada tahun 2020. Aplikasi Sikancil merupakan aplikasi berbasis website yang menjadi salah satu bentuk akses langsung kepada masyarakat di Kota Tanjungpinang untuk memproses pengajuan pelayanan administrasi kependudukan guna memberikan



kemudahan dan pendekatan layanan secara digital, cepat, dan akurat.

Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sikancil) diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang pada 4 September 2020. Menteri Dalam Negeri (Mendagri) menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berbasis e-government, dan ini menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi pemerintah Kota Tanjungpinang, khususnya Disdukcapil.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019, pemerintah memberikan hak akses dan penggunaan data kependudukan bagi para pejabat pada penyelenggara, instansi pelaksana, dan pengguna dengan tetap memperhatikan keamanan negara dan perlindungan data. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat akan lebih mudah mengelola tugas administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Masyarakat dapat mencetak dokumen sendiri menggunakan program ini di rumah, sehingga tidak perlu lagi mengunjungi Kantor Disdukcapil Tanjungpinang. Karena mereka mencetak sendiri, dokumen kependudukan dapat dianggap asli setelah dicetak. Disdukcapil harus menggunakan formulir asli karena sudah ada barcode, kecuali KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang sudah dicetak. Tanjungpinang menerapkan aplikasi ini di Kepulauan Riau yang baru.

Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memperbaiki sistem penyampaian layanan publik. Perlu diketahui bahwa saat ini antrian dalam mendapatkan pelayanan memakan waktu yang lama untuk melewatinya dan proses yang berbelit-belit. Untuk itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang telah memperkenalkan layanan daftar antrian yang dibungkus dalam bentuk inovasi pelayanan publik yang bernama Sikancil, yang dapat didaftarkan secara online untuk menerima informasi rinci tentang

hari dan waktu yang tepat untuk mengirimkan dokumen-dokumen terkait menggunakan Aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan sebelumnya, bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana :

Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government yang Diterapkan Oleh Pemerintah Pada Aplikasi Sikancil.

Lemahnya aplikasi Sikancil yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang. Pemerintah Kota Tanjungpinang telah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan mengikuti perkembangan zaman. Di zaman yang serba teknologi seperti sekarang ini, pemerintah Kota Tanjungpinang telah melakukan beberapa inovasi pelayanan publik dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang ada di pemerintah Kota Tanjungpinang.

Dengan menggunakan Teknologi informasi dan Informatika atau dalam dunia pemerintahan saat ini disebut dengan e-government adalah suatu jawaban untuk menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. Aplikasi Sikancil adalah salah satu bentuk dari inovasi e-government di Kota Tanjungpinang, aplikasi ini adalah aplikasi pengaduan, pelaporan atau bisa juga digunakan untuk menyampaikan sebuah aspirasi dan saran dari masyarakat Tanjungpinang.

Penggunaan Sikancil merupakan bagian dari upaya pemerintah Kota Tanjungpinang untuk mengajak masyarakat beralih ke sistem digital yang mempermudah masyarakat itu sendiri dalam menerima layanan. Dan juga dalam rangka mengikuti perintah Presiden saat adanya Pandemi COVID-19, pemerintah Kota Tanjungpinang melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang berbasis e-government untuk menghindari



layanan tatap muka tepatnya di masa pandemi Covid-19. Semua pelayanan pada saat itu telah diberikan kepada masyarakat, antara lain pencetakan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Transfer, dan dokumen lainnya sendiri, kecuali pencetakan KTP dan Kartu Tanda Penduduk karena lebih rumit untuk dicetak.

Dan saat kasus pandemi COVID-19 telah selesai, pemerintah Kota Tanjungpinang berusaha untuk mengembangkan kemampuan mereka dalam menciptakan pelayanan publik yang semakin maju berdasarkan IPTEK dengan mengubah aplikasi Sikancil dengan aplikasi Sigurindam. Yang mana aplikasi tersebut diprediksikan akan lebih baik dan lebih mudah diakses oleh masyarakat dengan berbagai macam fitur-fitur didalamnya yang akan melayani lebih dari 25 pelayanan. Saat ini, aplikasi Sigurindam telah menjalani masa percobaan, dan nantinya akan dirilis oleh pihak Disdukcapil Kota Tanjungpinang pada akhir tahun 2023 ini. Sangat menarik dinanti bagaimana aplikasi ini berjalan dan berkembang di masyarakat Kota Tanjungpinang.

Tidak banyak terjadi permasalahan pada aplikasi Sikancil ini, hanya saja perubahan Sikancil menjadi Sigurindam dikatakan bahwa kata Gurindam lebih mengikat dan melekat pada karakter budaya masyarakat melayu. Oleh karena itu, aplikasi Sikancil ini berubah nama menjadi Sigurindam. Sigurindam merupakan penyempurnaan dari aplikasi Sikancil terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Tanjungpinang. Salah satu permasalahan yang menjadi perhatian dari Disdukcapil adalah mengenai server akses.

Server akses yang digunakan untuk mendapatkan pengaduan masyarakat dikontrol oleh pemerintah pusat. Setiap pengaduan yang masuk ke aplikasi Sikancil harus diterima lebih dahulu di pemerintah pusat. Jika server dari pusat rusak atau ada perbaikan, itu akan membutuhkan waktu yang lama untuk melayani pengaduan masyarakat secara online. Jika hal itu terjadi

secara terus menerus, bukan berarti masyarakat diam saja, masyarakat akan bertindak dan mendatangi kantor Disdukcapil dan menyalahkannya atas permasalahan tersebut.

Ini yang seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah kita dalam memberikan akses internet yang lebih besar dan luas. Permasalahan mengenai internet ini juga terjadi pada daerah-daerah terpencil yang jarang atau bahkan tidak memiliki akses internet, karena tidak adanya tower pemancar sinyal internet dan tiang-tiang kabel. Menjadi fokus utama pemerintah dalam menyelesaikan problematika proyek BTS oleh Kominfo yang hangat dibicarakan pada pertengahan [2023](#) lalu.

Bagaimana Dampak sesudah diterapkannya aplikasi Sikancil di Pemerintahan Kota Tanjungpinang?

Dampak aplikasi Sikancil terhadap Pemerintah Kota Tanjungpinang dan dampak terhadap masyarakat Tanjungpinang. Pelayanan pemerintah memiliki tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Pelayanan publik penting diperhatikan dikarenakan senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang mana memiliki keanekaragaman, kepentingan dan tujuan. Karena itu pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Dalam hal ini, Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah memberikan dampak perubahan yang signifikan terhadap keberlangsungan hidup masyarakat Tanjungpinang. Dan sesuai dengan Keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara Nomor. 23 Tahun 2004 yang berbunyi “hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pelayanan publik yang menggunakan pemanfaatan e-government telah memberikan dampak yang sangat bagus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di pemerintahan Kota Tanjungpinang. Pelayanan publik



menjadi mejadi lebih efektif dan efisien sejak adanya aplikasi Sikancil.

KESIMPULAN

Pengembangan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat salah satunya dengan sistem pengaduan. Pelayanan pengaduan di Kota Tanjungpinang sendiri mempunyai aplikasi Sikancil yakni sebuah aplikasi yang berbasis online dan diperuntukan untuk masyarakat Kota Tanjungpinang yang memiliki aspirasi atau masalah dalam pelayanan publik di Kota Tanjungpinang. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah Kota Tanjungpinang berharap bahwa pelayanan terhadap masyarakat semakin cepat dan tidak terhalang waktu. Ini juga sejalan dengan prinsip penyelenggaraan E-Government, yang dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala dan perlu adanya rekomendasi dan perbaikan agar lebih mudah untuk melayani masyarakat serta agar tujuan pembentukan aplikasi sebagai inisiasi untuk mewujudkan Kota Tanjungpinang yang Smart City dapat terlaksana. Pemerintah Kota Tanjungpinang melakukan reformasi birokrasi sebagai cara untuk mewujudkan good governance. Good governance merupakan salah satu komponen untuk mewujudkan Kota Tanjungpinang menjadi Smart City. Smart City merupakan konsep Kota cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Cara untuk penataan pelaksanaan good governance yaitu dengan pengembangan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Dengan diluncurkannya aplikasi Sikancil oleh Disdukcapil Tanjungpinang, pemerintah Kota Tanjungpinang berharap pelayanan yang diberikan kepada warganya dapat ditingkatkan lebih cepat, lebih mudah, dan lebih terarah yang sejalan dengan prinsip pelaksanaan e-government, walaupun terdapat beberapa kendala dalam proses implementasi yang memerlukan

saran dan perbaikan terhadap penerapan Sikancil. Oleh karena itu, Aplikasi Sikancil membutuhkan sumber daya di bidang teknologi dan infrastruktur informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia yang dikelola dapat mendukung kemajuan implementasi e-government. Terlepas dari kekurangannya penerapan e-government melalui Aplikasi Sikancil bisa dijadikan contoh untuk daerah lain yang ingin berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government yang Diterapkan Oleh Pemerintah Pada Aplikasi Sikancil
 1. Pemerintah Kota Tanjungpinang masih terus berupaya memaksimalkan kinerja pelayanan public mengenai Sikancil.
 2. Pemerintah Kota Tanjungpinang masih harus mengembangkan Aplikasi Sikancil.
- b. Solusi yang ditawarkan oleh Peneliti kepada pemerintah Kota Tanjungpinang.
 1. Sosialisasi tentang e-government kepada masyarakat Tanjungpinang
 2. Pengembangan Aplikasi dan Anggaran Dana.
 3. Perubahan menjadi Sigurindam harus terus diinovasikan
- c. Dampak sesudah diterapkannya aplikasi Sikancil di Pemerintahan Kota Tanjungpinang.
 1. Memberikan kontribusi dalam membangun pelayanan publik menjadi lebih baik.
 2. Menjadikan pelayanan publik yang lebih prima.
 3. Mengedepankan kepentingan pelayanan publik

d. Manfaat dan peran aplikasi Sikancil pada masyarakat Kota Tanjungpinang.

1. Memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan.
2. Memudahkan masyarakat dalam memberikan pengaduan maupun pelaporan.

Hak Akses Dan Pemanfaatan Data Kependudukan.

Peraturan Pemerintah No. 96 tahun [2012](#) tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun [2009](#) tentang Pelayanan Publik

Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(April), 6.

Saputra, Muhammad Reza dkk. [2022](#). Efektivitas Aplikasi Sikancil (Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin, Elektro dan Komputer*, 2(3), [226-237](#)

Septiandika, Verto dan Andini Kurdianingtya. [2022](#). Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) Di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 8(1), [21-26](#).

Subiantoro, & Sardiantoro. (2018). Perancangan Sistem Absensi Pegawai Berbasis Web Studi Kasus: Kantor Kecamatan Purwodadi. *Jurnal SWABUMI*, Vol. 6(No. 2). Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/download/4868/2837>

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada Bapak Ishak, S.Sos selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang telah meluangkan waktunya sebagai narasumber dalam penelitian kami ini. Kami harap tulisan ini dapat menjadi bahan rujukan dengan topik penelitian yang sama. Kami juga menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dari penelitian kami ini dan masih sangat jauh dari kata sempurna, namun dengan kerendahan hati, kami menerima setiap kritik dan saran yang membangun guna mencapai perbakan pengetahuan yang baik di masa depan.

REFERENSI

Anggraeni, Novi dan Hanny Purnamasari. [2022](#). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), [2009-2014](#)

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan Egovernment dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus ; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, [101-112](#).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun [2003](#) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun [2014](#)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor [102](#) Tahun [2019](#) tentang Pemberian

