

PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI LAYANAN SITEPAK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN BEKASI

Nikita Oriza¹⁾, Rahayu Kusumadewi¹⁾, Abdal¹⁾

Jurusan Administtrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾

*Email: nikitaaorizaa@gmail.com¹⁾, rahayukusumadewi@yahoo.com²⁾,
abdal@uinsgd.ac.id³⁾*

Abstract

Almost all human activities carried out in this era of globalization are side by side with information and communication technology. This has become the government's demand to create more transparent, effective and efficient services through e-government. E-government is a form of service provision carried out by the government as a public servant in providing technology-based services. This study aims to find out how to implement e-government through the application of SITEPAK services at the Bekasi Regency Population and Civil Service Office. The research method used is a qualitative method approach with a descriptive method approach. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, documentation and triangulation. The sampling technique used at the time of the study was purposive sampling, the sampling with this technique was carried out through specially selected members related to the purpose of the study. The results of the study show that the implementation of e-government through the SITEPAK application at the Bekasi Regency Population and Civil Registration Service has not been running perfectly. The problems found were, namely, the transmigration of all district and city databases in Indonesia so that data changes through the SITEPAK website could not change in a fast time, people had difficulty registering on the SITEPAK website, lack of public understanding in entering documents for managing population data, and service websites that often experience errors so that they cannot be accessed by users.

Keywords: *E-Government, Services, SITEPAK*

Abstrak

Hampir semua aktivitas manusia yang dilakukan di era globalisasi ini berdampak dengan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menjadi tuntutan pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang lebih transparan, efektif dan efisien melalui *e-government*. *E-government* merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan pelayanan berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-government* melalui penerapan layanan SITEPAK pada Dinas Kependudukan dan Kepegawaian Kabupaten Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan metode kualitatif dengan pendekatan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada saat penelitian adalah purposive sampling, pengambilan sampel dengan teknik ini dilakukan melalui anggota yang dipilih secara khusus yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* melalui aplikasi SITEPAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi belum berjalan dengan sempurna. Permasalahan yang ditemukan yaitu transmigrasi seluruh database

kabupaten dan kota di Indonesia sehingga perubahan data melalui website SITEPAK tidak dapat berubah dalam waktu yang cepat, masyarakat kesulitan melakukan registrasi di website SITEPAK, kurangnya pemahaman masyarakat dalam memasukkan dokumen untuk mengelola data kependudukan, dan website layanan yang sering mengalami error sehingga tidak dapat diakses oleh pengguna.

Kata Kunci: *E-Government, Pelayanan, SITEPAK*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan pelayan publik, dimana mengandung arti bahwa tujuan dari penyelenggaraan pemerintahan yakni untuk melayani masyarakat. Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat akan menciptakan konektivitas tanpa adanya penghalang terhadap hubungan masyarakat dan pemerintah selaku pelayan publik, hal ini berhubungan terhadap tingginya harapan masyarakat kepada pelayanan publik yang berkualitas (Mubarak & Nanang Suparman, 2019). Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan yang tertera dalam peraturan perundang-undangan atas suatu barang maupun jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayan public untuk setiap warga negara (JDIH.BPK.RI, 2009).

Hampir seluruh aspek kehidupan manusia di era ini berdampingan bersama teknologi informasi dan komunikasi, baik pada aspek bersifat pribadi maupun aspek yang bersifat publik. Tidak dapat dipungkiri perkembangan teknologi dan informasi memang memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kehidupan bermasyarakat (Haura Atthara, 2018). Dengan demikian, hal tersebut telah menjadi tuntutan kepada pemerintah selaku pelayan publik untuk memberikan pelayanan secara lebih transparansi, efektif, dan efisien pada proses pelaksanaan pelayanan publik melalui *e-government* (Putri, 2016).

E-government diartikan secara lebih sederhana melalui tiga aspek, yakni pemerintah, penyediaan layanan, serta teknologi informasi dan komunikasi sebagai wadah atau sarana pendukung berjalannya pemerintahan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat (Juwono, 2019). Dengan demikian *e-government* sendiri memberikan efek perubahan yang dilakukan oleh pemerintah selaku pelayan publik dalam memberikan pelayanan. Yang sebelumnya, masyarakat perlu datang melakukan pelayanan tatap muka kepada instansi terkait yang tidak dapat dipungkiri memakan waktu serta tenaga, kini dapat dipermudah melalui *e-government*.

E-government itu sendiri tertuang didalam Instruksi presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government* sebagai gerbang pengembangan E-government di Indonesia. Pengembangan *E-government* diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efektif, efisien, dan akuntabilitas pada proses pelayanan publik sehingga dapat mendorong pemerintah menjadi pelayan publik yang berkualitas (JDIH.BPK.RI, 2003).

Menurut Wirtz & Daiser (2015), Pengaplikasian *e-government* merupakan alat penghubung antara pemerintah dan masyarakat dengan bertujuan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (Juwono, 2019). Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui penerapan *e-government* yang telah menciptakan konektivitas dalam membangun interaksi antara pemerintah dan para stake holder melalui beberapa pola interaksi menurut (Juwono, 2019) yakni:

1. *Government to Citizen (G2C)*

menurut Ganpathy dan Kumar (2014), *Government to Citizen* ini merupakan interaksi yang terbentuk antara pemerintah dan masyarakat dengan memberikan ketersediaan kemudahan akses ke berbagai layanan pemerintahan.

2. *Government to Government (G2G).*

Menurut wirtz dan daier (2015), *Government to Government* ini merupakan bentuk interaksi antara instansi pemerintah satu dan pemerintah lainnya, hal tersebut dapat disebut dengan kolaborasi yang berguna untuk pertukaran informasi lintas instansi.

3. *Government to Business (G2B),*

Menurut weerakody (2012), *Government to Business* merupakan bentuk interaksi yang terjalin diantara pemerintahan dengan sektor bisnis. Pemerintah dan sektor bisnis tentu sangat membutuhkan komunikasi guna membentuk lingkungan bisnis yang mendukung guna mendukung perekonomian negara tetap berjalan baik sebagaimana mestinya. Mengenai hal tersebut, *E-government* merupakan inovasi agar terjalinnya hubungan antara pemerintahan dengan sektor bisnis begitupun dengan masyarakat dapat berjalan lancar.

4. *Government to Employees (G2E),*

Menurut wirtz dan daier (2015), *Government to Employees* merupakan implementasi *E-government* yang berguna untuk memudahkan komunikasi pemerintahan sebagai organisasi dengan para anggotanya.

5. *Government to other institution*

Menurut Wirtz & Daier (2015), Apabila *G2G* merupakan pengimplementasi *E-government* antara institusi pemerintahan, *Government to other institution* merupakan pengimplementasian *E-government* sebagai alat interaksi antara pemerintahan dengan organisasi non-profit maupun organisasi diluar pemerintahan.

B. KAJIAN PUSTAKA

Meningkatnya masyarakat modern di era digital menuntut pemerintah untuk bertindak lebih dalam dalam penguatan penyediaan layanan elektronik atau *e-government*. Adapun faktor penunjang keberhasilan penerapan *e-government* menurut Wirtz dan Daier (2015) dalam (Juwono, 2019) mencakup tiga perspektif antara lain adalah

1. *User centered*

Kenyamanan pengguna merupakan pertimbangan dalam penyediaan layanan berbasis teknologi. Dalam konteks faktor dari kenyamanan pengguna itu sendiri adalah desain dari portal layanan tersebut.

2. *E-service User*

Dalam perspektif ini, proses penyediaan layanan diperlukannya penyesuaian mengenai kebutuhan dan keinginan dari masyarakat. Indikator keberhasilan dalam perspektif ini adalah perlunya pertimbangan tujuan pemerintah selaku pelayan publik dalam menyediakan *e-government*, hal ini merupakan bentuk responsif terhadap permintaan masyarakat,

3. Sarana teknologi informasi

Setelah mempertimbangkan faktor keberhasilan mengenai pelayanan, terdapat faktor yang menyangkut terhadap keberhasilan penerapan *e-government* yakni sarana teknologi informasi. Mengenai hal ini, faktor yang menjadi pertimbangan keberhasilan *e-government* pada perspektif sarana teknologi informasi yakni, bagaimana pemerintah merancang, menerapkan serta memelihara *e-government* itu sendiri. Hal yang menyangkut perihal tersebut yakni, keamanan data, kualitas teknologi, kecepatan respons dari *website* serta teknologi yang *multichannel* mengalami kerusakan

ARTIKEL

Salah satu instansi yang telah menerapkan *e-government* di Kabupaten Bekasi adalah Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui website layanan SITEPAK. SITEPAK merupakan singkatan dari Sistem terpadu pelayanan Administrasi kependudukan. Website layanan sitepak dapat di akses melalui sitepak.bekasikab.go.id/esiak/. pelayanan yang diberikan oleh sitepak adalah pengurusan dokumen seperti E-KTP, Akte kelahiran, akte kematian, katu keluarga, surat pindah, dan Kartu identitas Anak (KIA).

Dilandasi oleh peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2018 tentang perubahan atas peraturan Bupati Bekasi No. 64 Tahun 2016 tentang kependudukan, susunan organisasi, Tata Kerja serta Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSANTIK) Kabupaten Bekasi, Pasal 23 Poin C yang memuat seksi standarisasi Teknologi Informasi dan komunikasi memiliki tugas dalam penyusunan norma, standar, prosedur serta kriteria (NSPK) yang bersangkutan dengan layanan infrastruktur dasar data center, layanan dan juga manajemen data informasi *E-Government*, penyelenggaraan ekosistem TIK Smart City pada lingkungan pemerintahan Kabupaten Bekasi (JDIH.BPK.RI, 2018). Terdapat juga didalam pasal 25 ayat D memuat mengenai tugas dari seksi penerapan teknologi informasi dan komunikasi: Menyelenggarakan pengelolaan dan operasional yang bersangkutan kepada pelayanan manajemen data serta informasi *e-government*, integrasi layanan pemerintahan, layanan keamanan informasi *e-government* di lingkungan Kabupaten Bekasi. Adapun landasan pemberlakuan mengenai aplikasi pelayanan SITEPAK itu sendiri yakni tercantum pada Surat Keputusan Bupati Nomor 470/4313/DISDUKCAPIL/2020. Mengenai uraian tersebut, telah menjadi landasan bahwa kabupaten Bekasi termasuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah memberlakukan penerapan *e-government* pada proses pelayanannya kepada masyarakat melalui aplikasi layanan SITEPAK.

Pada proses pelaksanaan program pemerintah terkait pelayanan, tidak selalu berjalan mulus seperti tujuan yang diinginkan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari observasi serta wawancara pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ditemukannya beberapa fenomena terkait penerapan *e-government* pada aplikasi layanan SITEPAK, diantaranya dalam perspektif *E-sevice user* yakni, masih terdapatnya keluhan masyarakat terhadap keterlambatan atau ketidak tepatan waktu dalam pengurusan data kependudukan hal tersebut didukung oleh pernyataan bapak iyan dan bapak doni selaku operator bidang pendaftaran penduduk, mereka menyatakan bahwa proses pengajuan data penduduk dilakukan dalam kurun waktu dua sampai tiga hari, sedangkan jika dilihat dari SOP pelayanan seharusnya proses pengajuan hanya satu hari saja. Adapun masalah yang ditemukan dalam aspek sarana teknologi dan informasi yakni, gangguan yang terdapat pada website SITEPAK yang kerap terjadi, gangguan yang terjadi adalah website mengalami error hingga tidak dapat di akses oleh masyarakat, Bapak Doni dan Bapak iyan mengungkapkan, aplikasi layanan SITEPAK mengalami server down menyebabkan akses ya terhambat, hal tersebut dapat terjadi setidaknya satu bulan sekali. Disamping hal tersebut terkait kesadaran masyarakat terhadap pelayanan berbasis elektronik masih cukup rendah, hal ini didukung oleh pernyataan bapak Robet selaku Plt. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyatakan bahwa masih kurangnya pemahaman mengenai pelayanan secara *online*. Pak robet juga mengungkapkan kendala lainnya yakni mengenai sinyal, masih banyaknya wilayah-wilayah di Kabupaten Bekasi yang masih sulit untuk menerima sinyal yang bagus, hal ini tentu menjadi kendala.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis, yakni “*penerapan (electronic government) e-government pada kantor pelayanan pajak pratama dalam pemberian pelayanan di kota bontang*” yang ditulis oleh Ayu Aditya Oktavya. Dengan tujuan tulisan yakni mengukur keberhasilan pengaplikasian *e-government* pada website pajak.go.id dalam memberikan pelayanan untuk wajib pajak di kantor pelayanan pajak (KPP) pratama

Bontang. Adapun perbedaan atau novelty pada penelitian ini yaitu lokus dari penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih menekankan kepada pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Aplikasi layanan berbentuk website yakni Sitepak.bekasikab.go.id/esiak/ yang menjadi sasaran utama penelitian. Adapun perbedaan selanjutnya terletak pada operasional teori yang digunakan. Peneliti menggunakan teori mengenai faktor penunjang keberhasilan dalam penerapan e-government yang lebih baru menurut wirtz dan daiser (2015) dalam (Juwono, 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis dan yang serta referensi penulis mengenai penelitian terdahulu, ditemukannya rumusan masalah yakni “Bagaimana penerapan *e-government* melalui aplikasi layanan SITEPAK Pada Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Bekasi?”. Sehingga, peneliti tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul “**Penerapan E-Government melalui Aplikasi layanan SITEPAK Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**”. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu, mengetahui bagaimana penerapan *e-government* melalui aplikasi layanan SITEPAK Pada Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Bekasi.

C. METODE PENELITIAN

Pada penelitian yang di tulis peneliti berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Adapun metode penelitian yang dilakukan yakni dengan pendekatan kualitatif dan pendekatan metode deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian ilmiah dengan memahami dan menggambarkan fenomena social yang diamati. Adapun pendekatan penelitian deskriptif yakni, penelitian bertujuan untuk secara sistematis serta akurat dalam memberikan gejala, fakta, atau peristiwa mengenai karakteristik populasi di dalam wilayah tersebut. Mengenai hal tersebut penelitian deskriptif tidak diperlukannya mencari atau menjelaskan korelasi hubungan dan menguji suatu hipotesis (Hardani, 2020).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya dengan menggunakan wawancara, dokumentasi serta triangulasi (Hardani, 2020). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada saat penelitian yaitu sampling purposive, pada pengambilan sampel dengan Teknik ini dilakukan melalui anggota yang dipilih khusus berkaitan dengan tujuan dari penelitian (Hardani, 2020). Teknik analisis data yang terbagi menjadi tiga alur yaitu dengan reduksi data dilanjutkan dengan display data dan yang terakhir penarikan kesimpulan (Hardani, 2020).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *User centered*

Kenyamanan pengguna merupakan hal yang perlu dipertimbangkan pada penyediaan layanan berbasis teknologi. Faktor yang dapat mendorong kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi layanan adalah kemudahan akses, visualisasi web yang menarik, dan kebermanfaatan yang diterima dari aplikasi tersebut. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan sub Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi menyatakan bahwa aplikasi SITEPAK telah didesain *user friendly* dengan tampilan yang mudah dipahami dan dikenali oleh masyarakat.



Gambar 1. Tampilan pendaftaran akun SITEPAK melalui sitepak.bekasi.go.id

Adapun kendala yang dialami yaitu adanya transmigrasi seluruh database kabupaten dan kota di Indonesia sejak tanggal 11 Maret 2022 telah terpusat dan diambil alih Kemendagri sehingga database pada aplikasi SITEPAK tidak bisa langsung ter-*Update*, apabila pengguna atau masyarakat yang akan melakukan perubahan data pada aplikasi SITEPAK maka data tersebut tidak diubah secara langsung oleh pihak Disdukcapil Kabupaten melainkan oleh pusat yaitu Kemendagri, sehingga waktu perubahan data pada aplikasi SITEPAK lebih memakan waktu dari sebelum transmigrasi ini terjadi. Dengan begitu masyarakat perlu beradaptasi kembali dengan keterlambatan pembaruan data yang dilakukan. Tidak hanya itu, perubahan tersebut memberikan dampak pada proses pelayanan karena masyarakat merasakan kesulitan untuk melakukan pendaftaran akun SITEPAK, hal tersebut sangat dirasa kurang nyaman oleh masyarakat terlebih untuk masyarakat yang baru saja berpindah ke Kabupaten Bekasi.

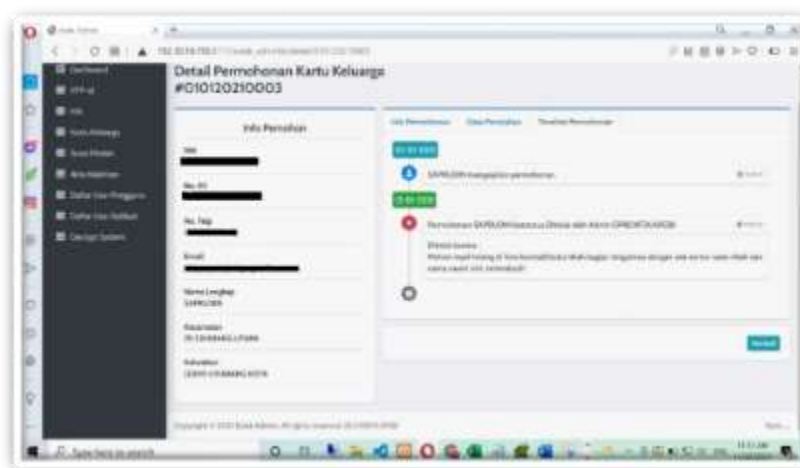
Hadirnya e-government melalui aplikasi SITEPAK menuai berbagai respon dari masyarakat. Mengenai kenyamanan pengguna, Aplikasi SITEPAK dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara langsung. Namun, masih terdapat juga kendala yang terjadi di masyarakat selaku pengguna aplikasi layanan SITEPAK ini yaitu masih kurangnya pemahaman sehingga masih sering sekali ditemukannya kesalahan-kesalahan dalam penginputan syarat-syarat pembuatan data kependudukan. Sehingga pembuatan data kependudukan ditolak oleh website karna tidak sesuai dengan ketentuan. Mengenai hal tersebut, banyak masyarakat yang merasa lebih nyaman untuk datang langsung dalam mengurus data kependudukan.

2. E-service User

Pada perspektif ini diperlukannya bagi pemerintah untuk menyesuaikan *layanan e-government* dengan kebutuhan masyarakat selaku penggunanya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Bekasi menyatakan bahwa aplikasi SITEPAK ini merupakan inovasi pemerintah kabupaten Bekasi untuk terus melakukan pelayanan administrasi kependudukan pada saat pandemi *Covid-19* berlangsung dengan di sosialisasikan melalui media sosial dan juga sosialisasi secara langsung pada bagian administrasi kependudukan di setiap kecamatan di Kabupaten Bekasi.

ARTIKEL

Ketidak tepatan waktu kerap kali menjadi masalah dalam proses pelayanan, sehingga tidak dapat dipungkiri kerap terjadi tindakan kecurangan dalam proses pembuatan data kependudukan seperti adanya pungli atau calo untuk mempercepat proses pengurusan data kependudukan yang tentu hal tersebut merupakan pelanggaran prosedur pelayanan. Penerapan E-Government melalui aplikasi SITEPAK menjadi solusi untuk menghilangkan Tindakan kecurangan yang kerap terjadi. Karena pada aplikasi SITEPAK, terdapat *tracker* yang dapat melacak sejauh mana data kependudukan yang sedang diajukan oleh masyarakat di proses oleh disdukcapil. Terdapat dua opsi pengambilan dokumen kependudukan yakni diambil secara langsung di kecamatan dan diantar lewat POS. hal tersebut tentu memudahkan masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan.



Gambar 2. Timeline permohonan

Pada penerapan E-Government melalui aplikasi layanan SITEPAK ini telah menciptakan proses pengerjaan pada pelayanan administrasi kependudukan jauh lebih efektif dan efisien dari sebelum terciptanya aplikasi SITEPAK. Hal tersebut dikarenakan data-data pengajuan dokumen kependudukan tersimpan secara sistematis dan tersusun sesuai antrean sehingga memudahkan proses pelayanan.

3. Sarana Teknologi informasi

Faktor keberhasilan dalam pengimplementasian *E-Government* juga dipengaruhi oleh faktor TIK yang berperan dalam pelayanan masyarakat. Terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan serta dipertimbangkan pada proses perancangan, penerapan, dan pemeliharaan e-government diantaranya adalah keamanan data pribadi, kecepatan respons dari website, teknologi yang *multichannel* mengalami kerusakan, dan kualitas sistem teknologi yang disuguhkan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Bekasi, Sarana dan prasarana yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan berjalannya kepengurusan aplikasi SITEPAK pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi sudah cukup terpenuhi walaupun masih ditemukannya pegawai yang menggunakan laptop pribadi pada kepengurusan data kependudukan melalui aplikasi SITEPAK, hal tersebut bukanlah kendala besar yang mempengaruhi proses keberlangsungan kepengurusan data penduduk melalui aplikasi SITEPAK.

Pada proses pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi SITEPAK tentu banyak melibatkan data pribadi pengguna. Keamanan data pribadi pada website SITEPAK sejauh ini

ARTIKEL

tidak pernah mengalami kebocoran, sehingga dapat disimpulkan aplikasi SITEPAK merupakan aplikasi yang sangat aman digunakan. Adapun mengenai kecepatan respons pada aplikasi SITEPAK dinilai cukup cepat digunakan oleh berbagai macam *device*.

Adapun kendala yang kerap terjadi, Website SITEPAK ini masih berada di bawah naungan website pemerintahan kabupaten Bekasi yakni bekasikab.go.id yang dimana website tersebut ditangani oleh Diskominfosantik. Hal ini tentu memiliki dampak terhadap website SITEPAK, yang dimana apabila website Bekasikab.go.id sedang memiliki kendala atau tidak aktif maka website SITEPAK akan terkena imbasnya. Kendala lainnya yang ditemukan pada saat melakukan wawancara kepada masyarakat adalah website yang mengalami error dan tidak dapat di akses.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-Government* melalui aplikasi layanan SITEPAK dapat dikatakan berhasil. keberhasilan penerapan *E-Government* dapat ditinjau melalui tiga perspektif yakni *user centered*, *E-Service user*, dan Sarana teknologi informasi. Perspektif pertama yakni *user centered*, faktor pendorong penerapan *e-government* melalui aplikasi SITEPAK dari perspektif ini yakni kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi SITEPAK yang dinilai mudah dikenali dan dipahami. Perspektif kedua yakni User Service, pada perspektif ini penerapan *e-government* melalui aplikasi SITEPAK dinilai menjadi solusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan. Perspektif yang ketiga yakni sarana teknologi informasi, pada perspektif ini kualitas aplikasi SITEPAK dinilai sudah memumpuni untuk melakukan pelayanan berbasis teknologi. Adapun kendala yang kerap terjadi yakni website yang mengalami error pada saat pengajuan pendaftaran, akibat transmigrasi database ke pusat perubahan data *tidak real time*, website error, dan website yang tidak bisa di akses.

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti untuk mengatasi kekurangan yang terjadi pada penerapan *e-government* melalui aplikasi SITEPAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni agar dapat berjalan lebih optimal dengan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Bekasi secara lebih menyeluruh terkait keberadaan aplikasi SITEPAK dan cara penggunaannya dengan lebih terperinci agar masyarakat Kabupaten Bekasi dapat memahami penggunaan aplikasi, Adapun cara yang dapat digunakan untuk mensosialisasikan yakni sosialisasi pada setiap desa dan kecamatan di Kabupaten Bekasi serta mensosialisasikan lebih gencar lagi pada media sosial. Meningkatkan performa website SITEPAK yang dapat meminimalisir adanya error pada website. Meningkatkan kualitas website dengan desain yang lebih mudah dipahami oleh setiap kalangan. Adapun terkait dari transmigrasi database ke pusat yang telah menghambat performa pelayanan administrasi kependudukan, sebaiknya kepengurusan dikembalikan sepenuhnya kepada Disdukcapil, karena pelayanan administrasi kependudukan lebih terkoordinasi dengan baik apabila dilakukan oleh pemerintah daerah.

REFERENSI

- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Haura Atthara. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi sejak tanggal 11 Maret 2022 Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Di kabupaten Purwakarta*. 3(1), 66–77.

ARTIKEL

- JDIH.BPK.RI. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. JDIH.BPK.RI.
https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/326/t/instruksi+presiden+nomor+3+tahun+2003+tanggal+9+juni+2003
- JDIH.BPK.RI. (2009). *UU Nomor 25 Tahun 2009*. JDIH.BPK.RI.
<https://doi.org/10.1038/132817a0>
- JDIH.BPK.RI. (2018). *peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2018*. JDIH.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/141019/perbup-kab-bekasi-no-51-tahun-2018>
- Juwono, A. Y. . R. dan V. (2019). *Birokrasi & Governance*. PT RajaGrafindo.
- Mubarok & Nanang Suparman. (2019). *pelayanan publik kontemporer*. Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Putri, R. A. S. O. (2016). *Penerapan E-Government Dalam Paradiplomasi Pemerintah Kota Bandung*. 2.