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

Evaluation of E-Government-Based Public Service Innovation on The Sikancil Tanjungpinang Application

Muhammad Rahman Nurrisy¹
Muhammad Octavian Andiranno
Putra²

Universitas Maritim Raja Ali Haji,
Tanjungpinang, Kepulauan Riau,
Indonesia.^{1,2}

*email:

muhammadoctavian2021@gmail.com

Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi semakin pesat, membuat pemerintah berpikir bagaimana cara untuk dapat memanfaatkan penggunaan teknologi yang semakin 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

Keywords:

Public Service
E-Government
Application

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.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah mendorong pemerintah untuk memikirkan cara-cara baru dalam memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Dengan hadirnya media digital, akses terhadap

informasi menjadi lebih cepat dan mudah, menciptakan ekosistem baru dalam kehidupan masyarakat modern. Media digital tidak hanya menjadi saluran komunikasi, tetapi juga telah melahirkan berbagai inovasi, termasuk aplikasi-aplikasi yang memfasilitasi interaksi sosial dan pelayanan publik.

Melalui potensi yang ditawarkan oleh media digital, pemerintah melihat peluang untuk mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Kritik yang selama ini diarahkan terhadap kualitas pelayanan publik menjadi dorongan bagi pemerintah untuk berbenah. Aksesibilitas layanan yang belum merata serta rendahnya efektivitas pelayanan menjadi isu utama yang perlu segera diatasi agar masyarakat dapat merasakan kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari secara nyata.

Pada konteks reformasi birokrasi dan upaya pemberantasan praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), pemerintah berkomitmen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan akuntabel. Pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat yang telah dijamin oleh undang-undang. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan kapasitas aparatur negara melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan guna menunjang pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Transformasi digital dalam pelayanan publik ditandai dengan hadirnya konsep e-government. E-government memberikan pendekatan baru dalam pengelolaan sumber daya dan distribusi informasi melalui digitalisasi yang dilakukan secara bertahap. Pemerintah kini memanfaatkan berbagai platform digital untuk menyampaikan layanan secara multi-saluran kepada masyarakat. Layanan administratif seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah, dan lainnya kini mulai diarahkan menuju sistem digital.

Namun, berbagai permasalahan dalam pelayanan publik masih sering ditemukan. Masyarakat mengeluhkan ketidakpastian proses pelayanan, tidak jelasnya standar pelayanan, serta biaya yang tinggi dalam mengakses layanan tersebut. Ketergantungan pada sistem tatap muka membuat pelayanan menjadi tidak efisien, memakan waktu lama, dan rawan

terhadap praktik pungli. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi diharapkan mampu menjadi solusi dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan bebas diskriminasi.

Pemerintah melalui Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 yang merupakan pelaksanaan dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 telah menetapkan standar kualitas pelayanan publik. Standar tersebut meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, tarif layanan, hasil layanan yang akan diterima, sarana prasarana pelayanan, serta kompetensi petugas pelayanan. Dalam mendukung hal tersebut, prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (Good Governance) menjadi pijakan penting dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik berbasis teknologi.

Penelitian Octavia (2015) menyebutkan lima faktor penting yang mempengaruhi efektivitas implementasi e-government. Pertama adalah kesiapan sumber daya manusia (SDM), baik sebagai perancang, pengelola, maupun pengguna sistem e-government. Penguatan SDM melalui pendidikan formal dan pelatihan menjadi langkah strategis untuk menunjang keberhasilan tersebut. Kedua adalah konteks sistem demokrasi di mana partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan menjadi penentu utama keberhasilan implementasi teknologi dalam pemerintahan.

Faktor ketiga adalah ketersediaan anggaran dan stabilitas dukungan dari pemerintah. Tanpa pendanaan yang memadai, pembangunan infrastruktur teknologi akan terhambat, dan kualitas layanan publik pun ikut terpengaruh. Keempat adalah aspek keamanan data yang sering kali diabaikan. Dalam era digital, data menjadi aset yang sangat bernilai sehingga perlindungan terhadap informasi sensitif harus menjadi prioritas utama. Terakhir, pembangunan infrastruktur e-government harus mampu mendukung partisipasi masyarakat secara aktif dan berkelanjutan dalam berbagai program pemerintah.

Pemerintah Kota Tanjungpinang menjadi salah satu contoh daerah yang telah mulai memanfaatkan teknologi informasi secara serius dalam tata kelola pemerintahan. Melalui berbagai inovasi digital, Kota Tanjungpinang berupaya untuk terus bergerak maju dan menjadi pelaku pembangunan nasional yang adaptif terhadap perkembangan zaman. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja birokrasi, terutama dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu bentuk inovasi yang dihadirkan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang adalah aplikasi bernama Sikancil. Aplikasi ini diciptakan sebagai sarana warga untuk melaporkan berbagai permasalahan seperti bencana, kebakaran, kemacetan, dan lain-lain di lingkungan Kota Tanjungpinang. Selain itu, Sikancil juga menjadi media aspirasi warga yang akan ditindaklanjuti langsung oleh pemerintah daerah. Inovasi ini pada dasarnya merupakan wujud nyata dari penerapan e-government di tingkat daerah.

Namun demikian, dalam perjalanannya, aplikasi Sikancil menghadapi sejumlah tantangan yang menghambat optimalisasi fungsinya. Kompleksitas permasalahan serta perkembangan teknologi yang terus berjalan membuat Pemerintah Kota Tanjungpinang akhirnya memutuskan untuk melakukan migrasi sistem dan memperbaiki aplikasi tersebut. Aplikasi baru yang akan menggantikan Sikancil diberi nama Sigurindam, dan direncanakan akan diluncurkan pada akhir tahun 2023.

Sigurindam hadir sebagai bentuk penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya, dengan harapan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Perubahan ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam melakukan evaluasi dan pengembangan berkelanjutan terhadap sistem pelayanan yang telah ada. Melalui Sigurindam,

diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mendorong keterlibatan masyarakat secara lebih luas dalam pengawasan dan pengambilan keputusan publik.

Penelitian terhadap penerapan e-government melalui aplikasi Sikancil menjadi penting untuk dilakukan sebagai bentuk evaluasi terhadap efektivitas pelayanan publik yang telah dijalankan. Evaluasi ini akan memberikan gambaran mengenai sejauh mana aplikasi tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat serta apa saja kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya. Dengan memahami hal tersebut, pengembangan ke arah yang lebih baik dapat dilakukan melalui inovasi seperti Sigurindam.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik mengenai "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government di Pemerintahan Kota Tanjungpinang (Studi Kasus pada Aplikasi Sikancil di Pemerintahan Kota Tanjungpinang)". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori maupun praktik mengenai pelayanan publik digital di lingkungan pemerintahan daerah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada dua hal utama. Pertama, bagaimana evaluasi terhadap pelayanan berbasis e-government yang diterapkan oleh pemerintah melalui aplikasi Sikancil? Kedua, apa dampak yang dirasakan setelah diterapkannya aplikasi Sikancil di lingkungan Pemerintahan Kota Tanjungpinang? Kedua pertanyaan ini menjadi landasan dalam penyusunan analisis dan pembahasan dalam penelitian.

Tujuan dari penelitian ini antara lain adalah untuk mengetahui pengaruh dari peningkatan kualitas pelayanan pemerintah berbasis e-government melalui aplikasi Sikancil, serta untuk mengetahui bagaimana perkembangan pelayanan publik yang terjadi di Pemerintahan Kota Tanjungpinang sebagai hasil dari

implementasi teknologi digital tersebut. Penelitian ini juga akan mengkaji peralihan dari aplikasi Sikancil ke aplikasi Sigurindam sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

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.

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 perbaikan pengetahuan yang baik di masa depan.

REFERENSI

- Amelia, R. R., & Yuwono, D. T. (2024). Supporting learning information system through knowledge management optimization using long short-term memory method. *KnE Social Sciences*, 2024, 361–371.
- Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government studi kasus pada aplikasi Sapa Cetar. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009–2014.
- Hariyanti, A., & Rahayu, T. P. (2024). Implementation of good governance in improving public service performance at BNNP Central Borneo. *Journal of Public Administration Science: Policy Dynamics Public Services and Bureaucracy Transformation*, 1(1), 1-6.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (Studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 101–112.
- Pratama, M. A., & Mustikaningsih, W. (2022). Politik Kesejahteraan; Analisa Kesejahteraan Masyarakat Dalam Kondisi Triple Disruption (Kajian Para Pedangang Kuliner Lokal Desa Wisata; Antara Pelabuhan Rambang Dan Dermaga Kereng Bengkirai). *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 430-441.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014.
- 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, M. R., 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, V., & Kurdianingtya, A. (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*, 6(2). Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/download/4868/2837>
- Surya, R. A., Ridho, F., & Yuwono, D. T. (2024). Analisis bibliometrik menggunakan VOSviewer terhadap trend digital forensik pada saat pemilu Indonesia: The bibliometric analysis using VOSviewer on digital forensics trends during the Indonesian election. *Pencerah Publik*, 11(1), 33–41.
- Yusuf, M., Bernardianto, R. B., Satia, H. M. R., Nurhasanah, N., Irwani, I., Setyoko, P. I., & Saputra, A. S. (2023). Investigating the role transformational leadership, innovative work behavior, and team member exchange on public service organization performance. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(6), e868-e868.
- Yusuf, M., Satia, M. R., Bernardianto, R. B., Nurhasanah, N., Irwani, I., Kurniasih, D., & Setyoko, P. I. (2023). Exploring the role of digital leadership and digital transformation on the performance of the public sector organizations. *International journal of data and network science*, 7(4), 1983-1990.
- Yuwono, D. T., & Hariyanti, A. (2024). Applying clustering and recommendation system for effective supervision in Central Kalimantan Inspectorate. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (JINTEKS)*, 6(2), 367–374.