

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN VIA TELEGRAM PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BUKITTINGGI**

**RevilYeniswara**

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial,

Universitas Negeri Padang

Email : [revilyeniswara@gmail.com](mailto:revilyeniswara@gmail.com)

### **Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan temuan penelitian berupa efektivitas pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, peneliti menggambarkan efektivitas pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dan kendala dalam mengefektifkan pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Selanjutnya tujuan penelitian ialah untuk mengetahui efektivitas pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dan kendala dalam mengefektifkan pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Metode penelitian yang peneliti manfaatkan merupakan riset kualitatif deskriptif yang memakai metode riset penentuan informan purposive sampling. Pengumpulan informasi dicoba dengan metode pemantauan, tanya jawab dan riset pemilihan. Bisa dikenal hasil riset ini membuktikan bahwa belum efektifnya pelayanan via telegram yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi diiringi masih adanya kendala baik secara internal maupun eksternal dalam penyelenggaraannya.

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

## Pendahuluan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *E-Government*, menyatakan dan menunjukkan bahwa untuk menjamin kepaduan system pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan system pelayanan public yang transparan. Menurut Achman Habibullah (2010), mengatakan bahwa *E-Government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi public untuk mengadopsi teknologi informasi dan meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, ataupun kelompok terkait.

Dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi terdapat penggunaan *electronic government* yaitu dengan menggunakan media sosial telegram, dalam pelaksanaannya sendiri, terlebih dahulu kita harus menghubungi unit layanan pengaduan via *whatsapp* dengan nomor 0822-8586-0025, setelah melakukan konfirmasi kepada unit layanan pengaduan, kita akan di arahkan untuk melakukan *download* aplikasi telegram melalui *smartphone* yang selanjutnya akan di arahkan ke kolom search untuk dapat mengakses telegram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

Sebelum menggunakan pelayanan berbasis telegram, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, menerapkan metode *offline*, setiap pelayanan bersifat langsung dan tatap muka (*face to face*), dalam hal ini masyarakat selaku pengguna layanan di haruskan untuk mengantari agar dapat menikmati jasa layanan. Pelayanan seperti ini cenderung memiliki masalah dimana kurangnya tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, di samping itu setiap kebutuhan penandatanganan berkas cenderung memiliki

kendala dalam bentuk tidak adanya pejabat terkait di tempat, sehingga untuk prosedur pengeluaran berkas sering tertunda, dan mengharuskan masyarakat untuk menanyakan bagaimana status dari berkas yang sedang mereka proses, sehingga hal ini di anggap kurang efektif dan efisien dalam praktik pelaksanaan administrasi, sehingga dalam praktiknya dilakukan inovasi yang juga didorong dengan situasi Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kota Bukittinggi. Inovasi tersebut tercipta dalam bentuk sistem layanan via telegram.

Dalam penerapannya, sistem layanan via telegram menggunakan *bot*. *bot* sendiri adalah sebuah *bot* atau robot yang di program dengan berbagai perintah untuk menjalankan serangkaian instruksi yang di berikan oleh pengguna. Bot ini hanyalah sebuah akun telegram yang di operasikan oleh perangkat lunak yang memiliki fitur AI. Sehingga di dalam penerapannya seringkali tidak efektif, karena bot tidak memberikan penjelasan yang sesuai dengan harapan. Seringkali fitur bot ini membuat bingung, karena tidak memberikan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan pengguna layanan, di samping itu dalam prosedur pelayanan Dinas Pelayanan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi via telegram memiliki prosedur yang sama dengan prosedur *offline*, yang berubah hanyalah caranya, dimana setiap berkas yang di perlukan untuk penerbitan sebuah surat seperti KTP, KK dan KIA dapat di upload ataupun di unggah pada kolom *chat* telegram.

Dengan hal yang penulis temui dalam kegiatan observasi awal, penulis menyimpulkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan via telegram diantaranya Pelayanan Via Telegram Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bukittinggi Belum Di Kenal Luas Oleh Masyarakat, Masyarakat Belum Mengetahui Tentang Peranan Dan Fungsi Dari Pelayanan Via Telegram Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, Masyarakat Belum Mengerti Tata Cara Dan Prosedur Dalam Penggunaan Pelayanan Via Telegram Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kota Bukittinggi, dan Kurang Sosialisasi Pelayanan Via Telegram Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis telah melakukan penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan PencatatanSipilKota Bukittnggi.”, yang melihat Bagaimana Efektivitas Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bukittnggi dan Kendaladalam mengefektifkan Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bukittnggi.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Deskripsi merupakan penelitian eksplorasi dan memainkan peran yang amat penting dalam menciptakan hipotesis atau pemahaman orang tentangbebagaivariabelsosial. Studi inidisifatkanebagaiekplorasi, jaditidakbertujuan menguji hipotesis, atau membuat generalisasi sebagaimana yang di ungkapkan Burhan Bungin (2010). Penelitian berlokasi diDinas Kependudukan Dan PencatatanSipil (Disdukcapil) Kota Bukittinggi yang berada di Jl. H. Miskin Palolok, Campagolpuh, Kec. Mandiingin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26121.pemilihan informan adalah menggunakan *Purposive Sampling* artinya memilih sumber data yang akan diwawancarai dengan beberapa pertimbangan dan tujuan tertentu.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti dapat dipaparkan dua fokus penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah diantaranya, (1) Efektivitas Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bukittinggi dan (2) Kendala Dalam Mengefektifkan Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bukittinggi.

## **1. Efektivitas Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi**

Melihat pada hasil penelitian dan analisis yang dilakukan berdasarkan hasil di lapangan tersebut, dengan adanya pelayanan via telegram yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi diharapkan dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi khususnya pada bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang diamanatkan pada Peraturan Daerah (Perda) Kota Bukittinggi Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Uraian Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

Sebab hal tersebut, maka peneliti ingin memberikan gambaran hasil pengukuran Efektivitas Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi menggunakan konsep atau teori yaitu efektivitas dari Budiani (2007), dengan tidak maksimalnya pelaksanaan pelayanan via telegram Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi di beberapa indikator yang ditetapkan berdasar pada teori atau konsep yang digunakan maka dapat menunjukkan ketidak efektifan pelaksanaan pelayanan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, untuk lebih jelas dan lebih terperinci mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

### **a. Ketepatan Sasaran Program**

Dalam efektivitas pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, melihat hal terkait ketepatan sasaran program hakikatnya melihat sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya oleh pemilik program.

Terkait pada indikator ini, memperhatikan sejauh mana pengguna pelayanan via telegram yang dihadirkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

guna menanggulangi kerumunan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi dalam pandemi Covid-19 terhadap sasaran tujuan hadirnya program pelayanan via telegram tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, maka merujuk pada jabaran hasil penelitian menyebutkan pelayanan via telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi pada aspek dimensi Ketepatan Sasaran Program dilihat belum cukup maksimal dikarenakan tidak terjadi kesesuaian antara tujuan atau sasaran program pelayanan via telegram dengan jumlah penggunaannya di Disdukcapil Kota Bukittinggi. Diiringi, dengan masih banyaknya masyarakat yang memilih pelayanan secara langsung atau *offline* daripada menggunakan sistem pelayanan via Telegram dalam pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

#### **b. Sosialisasi Program**

Dalam efektivitas pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, melihat hal terkait sosialisasi program hakikatnya melihat kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

Terkait pada indikator ini memperhatikan sejauh mana kemampuan penyelenggara pelayanan via telegram yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi guna menanggulangi kerumunan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi dalam pandemi Covid-19 sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada

umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya dalam urusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan hal tersebut, maka merujuk pada jabaran hasil penelitian menghasilkan penjelasan bahwa pelayanan via telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi pada aspek dimensi Sosialisasi Program dilihat belum cukup optimal dikarenakan masih belum terjangkaunya informasi terkait sistem pelayanan via Telegram dalam kepengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi kepada masyarakat yang disebabkan oleh situasi pandemi Covid-19 yang merebak di Kota Bukittinggi.

### **c. Pencapaian Tujuan Program**

Dalam efektivitas pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, melihat hal terkait pencapaian tujuan program hakikatnya melihat sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

Terkait pada indikator ini memperhatikan sejauh mana hasil pelaksanaan pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi guna menanggulangi kerumunan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi dalam pandemi Covid-19 dengan tujuan program pelayanan via telegram tersebut, khususnya dalam urusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan hal tersebut, maka merujuk pada jabaran hasil penelitian menyebutkan pelayanan via telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi pada aspek dimensi Pencapaian Tujuan Program dilihat belum cukup optimal dikarenakan masih terjadinya antrian

dan kerumunan dalam upaya pelaksanaan inovasi pelayanan yang dihadirkan Disdukcapil Kota Bukittinggi. Dimana hal tersebut, tidak selaras dengan tujuan sistem pelayanan via Telegram yang ditujukan agar tidak terjadinya antrian dan lonjak kerumunan pada situasi pandemi Covid-19 yang terjadi dalam sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

#### **d. Pemantuan Program**

Dalam efektivitas pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, melirik hal terkait Pemantuan Program hakikatnya melihat kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Terkait pada indikator ini memperhatikan sejauh mana pelaksanaan pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi guna menanggulangi kerumunan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi dalam pandemi Covid-19, khususnya dalam urusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan hal tersebut, maka merujuk pada jabaran hasil penelitian menghasilkan penjelasan bahwa pelayanan via telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi pada aspek dimensi Pemantauan Program dilihat belum cukup optimal dikarenakan masih belum upaya penyempurnaan fitur yang dimiliki oleh sistem pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

## **2. Kendala Dalam Mengefektifkan Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi**

Dengan adanya pelayanan via telegram yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

Bukittinggidiharapandapatmendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Pemerintah Daerah Kota Bukittinggikhususnya pada bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang diamanatkan pada Peraturan Daerah (Perda) Kota Bukittinggi Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Uraian Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bukittinggi. Untuk melihat suatu pelaksanaan pelayanan via telegram yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bukittinggiberjalanefektifatau tidak efektifnya, tentu perlu dilihat aspek-aspek efektivitas dalam pelaksanaannya pada Dinas Kependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bukittinggi.

Sebab haltersebut, makapenilitiinginmemberikangambaran hasil pengukuran dan analisis mengenai Kendala Dalam Mengefektifkan Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil Kota Bukittinggidigunakan konsepatau teori yaitu kendala dari Hansen dan MowendalamSelviana (2016). Berdasarkan hal tersebut, untuk dapat mengukur dengan menggunakan beberapa indikator-indikator teori, diantaranya :

**a. Kendala Internal**

Kendala internal merupakan faktor-faktor yang membatasi organisasi dan sistem dalam pelaksanaan program dan inovasi yang berasal dari dalam organisasi tersebut, terkhusus dalam pelaksanaan pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil Kota Bukittinggi.

Terkait pada indikator ini memperhatikan kendala dalam beberapa faktor diantaranya sarana dan prasarana, kualitas sumber daya manusia, dan anggaran yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan Dan PenacatatanSipil Kota Bukittinggi guna menanggulangi kerumunan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota

Bukittinggi dalam pandemi Covid-19, khususnya dalam urusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan hal tersebut, maka merujuk pada jabaran hasil penelitian menghasilkan penjelasan bahwa kendala internal dalam penyelenggaraan pelayanan via telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi terdapat kekurangan sarana dan prasarana ataupun fasilitas guna mendukung pelaksanaan pelayanan via telegram berkembang ke arah pelayanan berbasis *E-Government* yang baik, diiringi dengan persoalan Disdukcapil Kota Bukittinggi belum memiliki tenaga ahli atau SDM yang dapat mengurus dan mengembangkan hal tersebut. Disamping itu, belum maksimalnya kemampuan anggaran yang cukup guna mendukung penyelenggaraan pelayanan via telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

#### **b. Kendala Eksternal**

Kendala eksternal merupakan faktor-faktor yang membatasi organisasi dan sistem dalam pelaksanaan program dan inovasi yang berasal dari luar organisasi tersebut, terkhusus dalam pelaksanaan pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

Terkait pada indikator ini memperhatikan kendala dalam beberapa faktor diantaranya keadaan lingkungan sekitar organisasi, dan budaya politik yang mempengaruhi organisasi yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi guna menanggulangi kerumunan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi dalam pandemi Covid-19, khususnya dalam urusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan hal tersebut, maka merujuk pada jabaran hasil penelitian menghasilkan penjelasan bahwa kendala eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan via telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi terdapat di belumlah adanya kesiapan Disdukcapil Kota Bukittinggi atas arahan dan instruksi penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik oleh Walikota Bukittinggi dikarenakan pandemi Covid-19 dan mendukung penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Elektronik atau *E-Government*. Diiringi faktor ketertinggalan dengan SKPD yang ada dalam lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi dalam penyelenggaraan *E-Government* membuat terjadinya kesulitan dalam mengejar ketercapaian kualitas pelayanan berbasis digital guna mendukung penyelenggaraan pelayanan via telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

## Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dijabarkan pada jabaran tersebut, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang dapat menjawab fokus dari penelitian ini, dapat dilihat sebagai berikut :

1. Efektivitas Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dapat dikatakan belum efektif dikarenakan masih banyak permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program pelayanan via telegram tersebut. Semua itu dapat dilihat berdasarkan empat konsep dalam menilai efektivitas program tersebut. *Pertama*, keterpatan sasaran program yang

belum cukup maksimal dikarenakan tidak terjadi kesesuaian antara tujuan atau sasaran program pelayanan via telegram dengan jumlah penggunaannya diiringi dengan masih banyaknya masyarakat yang memilih pelayanan secara langsung atau *offline* daripada menggunakan sistem pelayanan via Telegram dalam kepengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. *Kedua*, Sosialisasi Program dimana ditemukannya bahwa belum cukup optimal dikarenakan masih belum terjangkaunya informasi terkait sistem pelayanan via Telegram dalam kepengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi kepada masyarakat yang disebabkan oleh situasi pandemi Covid-19 yang merebak di Kota Bukittinggi. *Ketiga*, Pencapaian Tujuan Program dilihat belum cukup optimal dikarenakan masih terjadinya antrian dan kerumunan dalam upaya pelaksanaan inovasi pelayanan yang dihadirkan Disdukcapil Kota Bukittinggi. Dimana hal tersebut, tidak selaras dengan tujuan sistem pelayanan via Telegram yang ditujukan agar tidak terjadi antrian dan lonjak kerumunan pada situasi pandemi Covid-19 yang terjadi dalam sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. dan *Keempat*, Pemantauan Program dilihat belum cukup optimal dikarenakan masih belum upaya penyempurnaan fitur yang dimiliki oleh sistem pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

2. Kendala Dalam Mengefektifkan Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, dilihat dalam dua aspek kendala, diantaranya :
  - a. Kendala Internal

Kendala Internal dalam Mengefektifkan Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Masih kurangnya sarana dan prasarana ataupun fasilitas guna mendukung pelaksanaan pelayanan via telegram berkembang ke arah pelayanan berbasis *E-Government* yang lebih baik pada program Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.
- 2) Belum adanya tenaga ahli atau SDM yang dapat mengurus dan mengembangkan *E-Government* ataupun Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.
- 3) Belum maksimalnya kemampuan anggaran yang cukup guna mendukung penyelenggaraan Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

b. Kendala Eksternal

Kendala Eksternal dalam Mengefektifkan Pelayanan Via Telegram Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Belum adanya kesiapan atas arahan dan instruksi penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik oleh Walikota Bukittinggi dikarenakan pandemi Covid-19 dan mendukung penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Elektronik atau *E-Government* yang belum disusun secara matang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.
- 2) Ketinggalan inovasi dan pengembangan serta perencanaan dengan SKPD yang ada dalam lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi dalam penyelenggaraan *E-Government* membuat terjadinya

kesulitan dalam mengejarketercapaian kualitas pelayanan berbasis digital guna mendukung penyelenggaraan pelayanan via telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

### Daftar Rujukan

- Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna (Eka Taruna Bhakti) Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi Dan Sosial. Vol. 2 No.(1).
- Burhan Bungin. 2010. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Rajawali Press : Jakarta.
- Habibullah, Achmad. 2010. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Fisip. Universitas Jember. Vol 23 No(3).
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *E-Government*.
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Bukittinggi Nomor 46 Tahun 2016 Tentang *Uraian Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi*.
- Selviana, R. 2016. "*Valuasi Ekonomi Objek Wisata Situs Karangka Mulyan Di Kabupaten Ciamis*". Yogyakarta : Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.