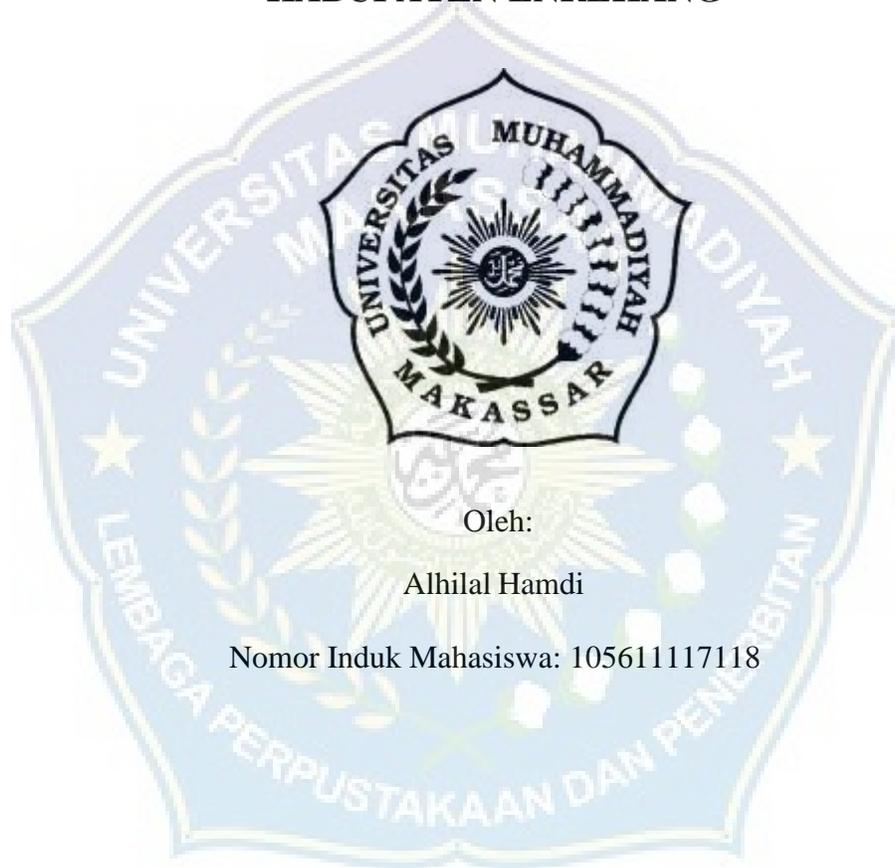


SKRIPSI

**KEBIJAKAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM
PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN ENREKANG**



Oleh:

Alhilal Hamdi

Nomor Induk Mahasiswa: 105611117118

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

**KEBIJAKAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM
PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN ENREKANG**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan dan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)



Disusun dan Diajukan Oleh

Alhilal hamdi

Nomor Stambuk: 105611117118

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi :Kebijakan *Electronic Government* Dalam
Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Alhilal hamdi
Nomor Induk Mahasiwa :105611117118
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Abdi. M.Pd

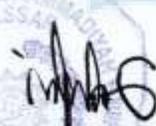
Pembimbing II



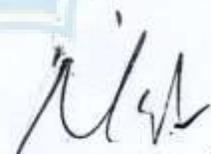
Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Mengetahui

Dekan


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

Ketua Program Studi


Dr. Nur wahid, S.Sos.,M.Si
NBM: 991742

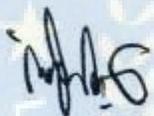
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima dan disetujui oleh tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0216/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat 19 Januari 2024.

Mengetahui

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730727


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.S
NBM. 992797

TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (ketua)
2. Dr. Abdi, M.Pd
3. Ahmad Harakan, S.IP., M.HI
4. Hamrun, S.IP., M.Si

)
)
)
)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Alhilal hamdi

Nomor Induk Mahasiswa :105611117118

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan plagiat dari sumber lain Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 14 Juli 2022

Yang menyatakan,

Alhilal Hamdi

ABSTRAK

Alhilal Hamdi,Abdi,Nurbiah Tahir,Kebijakan Electronic Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

kebijakan publik adalah suatu proses atau rangkaian mode kegiatan atau pengambilan keputusan pemerintah yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah publik yang actual dan fiktif. *E-Government* adalah bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, menjadi media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan elektronik Government dari segi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public di dinas kependudukan dan dan catatan sipil Kabupaten Enrekang. penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 3 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan Trigulasi Sumber, Metode dan Waktu. Pemilihan informan berdasarkan pandangan dari penulis bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan, dan informan tersebut mengetahui masalah yang penulis teliti

Hasil menunjukkan bahwa kebijakan electronic government dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Enrekang yang dilihat dari aspek: 1) Komunikasi, kebijakan electronic government dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Enrekang sudah sesuai dengan kebijakan yang ada dimana komunikasi yang dilakukan itu sangat penting sebagai sifat transparansi kepada masyarakat. 2) sumber daya, kebijakan electronic government dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Enrekang sudah baik dengan adanya pengembangan dan pelatihan yang diberikan sehingga meningkatkan kinerjanya. 3) Disposisi, kebijakan electronic government dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten sudah cukup baik dari segi sikap dan tanggung jawabnya. 4) struktur Birokrasi, kebijakan electronic government dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten sudah cukup baik dalam sumber informasi bagi pimpinan atau eksekutif dalam menghasilkan berbagai kebijakan.

Kata Kunci :Kebijakan Publik, *E-Government*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Segala puji dan syukur, penulis panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“kebijakan electronic government dalam penyelenggaraan pelayanan public di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten enrekang ”*. Ucapan terima kasih penulis persembahkan untuk

Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda M.Nadir Syam dan Ibunda Syamsia yang tak pernah berhenti memberikan semangat, doa, nasehat serta memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan cinta serta adik-adik saya yang selalu memberi dukungan.
2. Bapak Dr. Nurwahid, S.Sos.,M.,Si selaku Ketua jurusan dan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Abdi. M.Pd selaku pembimbing I dan ibu Nurbiah Tahir,S.Sos.,M.Ap selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis,sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
5. Kakanda Abd. Kadir.S. S.Ip.,M.Ap karna telah mengajarkan dan memberikan arahan untuk mrnulis skripsi ini
6. Segenap Dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa

meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar

7. Bapak Harwan Sawati,SE dan Bapak Syarifuddin selaku perwakilan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupate Enrekang yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi terkait penelitian ini.
8. Kepada seluruh teman-teman dan Keluarga besar HISMA (HIMPUNAN MAHASISWA SOSPOL MASSENREMPULU) yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh teman-teman dan keluarga besar HPMM yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu memberikan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ii

Makassar, 14 JULI 2023

Penyusun

Alhilal hamdi

NIM : 105611117118

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN HASIL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori dan Konsep	21
3. Konsep Pelayanan Publik	40
C. Kerangka Pikir	49
D. Fokus Penelitian	50
E. Deskripsi Fokus	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	53
B. Jenis dan Tipe penelitian	53
C. Sumber Data	54
D. Informan Penelitian	54

E.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
F.	Teknik Analisis Data.....	56
G.	Teknik Pengabsahan Data.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59
A.	Karakteristik Lokasi Penelitian.....	59
B.	Hasil Penelitian	80
C.	Pembahasan.....	91
BAB V PENUTUP.....		95
A.	Kesimpulan	95
B.	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		98



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e- government yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government Prakoso (2020).

Globalisasi adalah fenomena di mana negara-negara secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Hal ini berdampak pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang secara cepat sehingga memungkinkan diterapkannya cara-cara yang lebih efisien dan efektif untuk produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa dalam sektor pemerintah yang lekat dengan istilah pelayanan publik. Berkembangnya teknologi informasi ini telah membawa perubahan dalam pola

berpikir masyarakat serta persepsi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan.

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan good governance.

E-government merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan INPRES no. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan e-government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan good governance. Secara ringkas tujuan e-government adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government menjelaskan bahwa e-government

merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

E-government di Indonesia diperkenalkan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tentang Telekomunikasi, Media, dan Informatika, yang menetapkan bahwa pejabat pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi. Selain itu, mengenai e-government, pada tahun 2003 Presiden mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jaksa Agung, Gubernur Jenderal, dan Walikota dari Bupati Indonesia dan Republik Indonesia mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya masing-masing untuk melaksanakan pembangunan e-government nasional Yulinar Ayu Setiani, Dra. Maesaroh, (2016).

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Namun pada pelaksanaannya di lapangan ternyata didapati berbagai kelemahan SIMDUK sebagai sebuah sistem untuk mengelola data kependudukan. Dimana masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data mengenai penduduk. Seperti yang terdapat di Kabupaten Enrekang, ditemukannya berbagai identitas ganda dengan nomor identitas yang berbeda pula di Kabupaten Bulukumba. Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan SIMDUK ini pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang merasa perlu menggantinya dengan sebuah inovasi yang baru. Inovasi baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan Hisbani et al.,(2015)

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang bertanggung jawab memberikan pelayanan terkait pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau akta kelahiran kepada masyarakat, dan permintaannya terus meningkat setiap tahunnya. Masyarakat selalu meminta birokrat untuk memberikan pelayanan publik yang baik, meskipun kebutuhan tersebut seringkali tidak memenuhi harapan, karena pelayanan publik yang terjadi pada kenyataannya masih rumit, lambat, mahal dan melelahkan. Alasan tren ini adalah masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani daripada pihak yang dilayani. Masih banyak masyarakat yang tidak puas dan

mengeluhkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Banyak warga yang mengeluhkan layanan ini, salah satunya layanan KTP elektronik, karena petugas tidak tepat waktu di loket antrian. Masalah selanjutnya adalah keterlambatan pencetakan KTP karena koneksi jaringan yang buruk.

Pelayanan publik atau pemerintah itu sendiri sebagai salah satu pelaksana administrasi sekurang-kurangnya memiliki etika pelayanan administrasi yang baik untuk tetap selalu menjaga citra yang baik di mata masyarakat karena sikap tertentu dari seorang administrator terhadap penerima pelayanan ikut menentukan rasa respek masyarakat seorang administrator adalah cerminan teladan bagi khalayak.

Berdasar pada (TribunEnrekang.com 18 Maret 2022). Masalah yang di dapat adalah Pencetakan KTP elektronik pada tahun 2018 mengalami keterlambatan dengan alasan buruknya koneksi jaringan yang buruk Sedangkan menurut data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang pada tahun 2018 disebutkan bahwa target masyarakat wajib memiliki KTP sebanyak 167.535 jiwa sementara disebutkan pula bahwa masyarakat yang telah memiliki KTP sebanyak 167.535 yang menandakan targetnya tercapai. Dari hasil observasi awal penulis ditemukan beberapa kendala pelaksanaan pelayanan di Dukcapil Kabupaten Enrekang.

Maka merujuk pada latar belakang di atas penulis tertarik untuk

melakukan penelitian mengenai “Kebijakan *Electronic Government* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan pokokpermasalahan dalam penelitian ini:

- 1) Bagaimana Kebijakan Elektronik Government dari segi, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang?
- 2) Bagaimana Kebijakan Elektronik Government dari segi Sumber Daya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang?
- 3) Bagaimana Kebijakan Elektronik Government dari segi disposisi dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ?
- 4) Bagaimana Kebijakan Elektonik Government dari segi Struktur Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk Mengetahui Kebijakan Elektroik Government dari segi Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
- 2) Untuk Mengetahui Kebijakan Elektronik Government dari segi Sumber Daya dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
- 3) Untuk Mengetahui Kebijakan Elektronik Government dari segi Disposisi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
- 4) Untuk Mengetahui Kebijakan Elektronik Government dari segi Struktur Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian penelitian selanjutnya, serta dapat menjadi acuan bagi perkembangan anggaran Negara terhadap pengelolaan infrastruktur

serupa

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan yang kemudian dapat menjadi pembelajaran terkait teori yang didapatkan, sehingga menjadi gambaran ketika memasuki dunia kerja nanti



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Pranalina, (2015) Manajemen Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Kutai Barat

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan pelaksanaan aplikasi SIMYANDU sudah mencakupi pada 3 (tiga) tipe relasi electronic government yaitu Government-to-citizens (G-to-C) dimana aplikasi SIMYANDU tersebut menyediakan media informasi dan layanan dimana dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan layanan perizinan. Government-to-Business (G-to-B) dimana dengan adanya aplikasi SIMYANDU ini dapat memberikan kemudahan informasi kepada investor atau pihak swasta yang ingin melakukan penanaman modal dengan adanya informasi tentang sumber daya alam serta potensi yang ada pada Kabupaten Kutai Barat, dengan adanya interaksi yang baik antara pemerintah dengan pihak swasta akan dapat membangun relasi yang akan saling menguntungkan. Kemudian Government-to-Employees (G-to-E) dimana aplikasi SIMYANDU ini membantu pegawai yang menjadi operator SIMYANDU tersebut dalam proses pelayanan perizinan.

Electronic government merupakan salah satu upaya peningkatan layanan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai

Barat, dimana pemerintah selalu dihadapkan dengan ketidak puasaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Electronic govenment ini juga merupakan bagian dari new public service (NPS), menurut Denhardt (2003;89) NPS mengakui bahwa orang-orang yang berinteraksi dengan pemerintah bukan sekedar pelanggan melainkan warga Negara. Oleh karena itu pemerintah diharuskan untuk melakukan reformasi layanan sesuai dengan kebutuhan rakyat sebagai pengguna layanan karena fokus utama dari NPS adalah citizens (warga Negara), oleh karena itu pemerintah harus memberikan layanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu reformasi layanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat adalah dengan menggunakan Electronic Government sebagai salah satu layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam proses perizinan, dimana layanan ini dapat memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi sehingga membentuk layanan yang transparan, efektif, dan efisien. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kurniawan yang dikutip oleh Hardiansyah (2011;107) yang menyatakan bahwa termonologi electronic government dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pusat maupun pada tingkat daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif.

Kebaruan dari penelitian ini dilihat dari temuan yang menunjukkan

layanan Electronic Government dalam proses perizinan tidak mengubah tufoksi pegawai struktural karena penggerak utama layanan ini hanya operator sistem, pegawai struktural hanya memberikan data yang nantinya akan di input oleh operator sistem. Layanan ini hanya memberikan kemudahan kepada pengguna dan operator system sedangkan pejabat struktural melaksanakan tufoksi dalam proses perizinan secara manual mulai dari melakukan verifikasi berkas pemohon izin, melakukan pengecekan lapangan dengan tim teknis, rapat koordinasi dengan tim teknis, serta pengambilan berkas dan pembayaran dilakukan secara manual.

2. Willia Satiawati (2016) Implementasi Kebijakan E-government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan Metode Kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menelitikondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, bersifat deskriptif dan menekankan pada proses analisis data bersifat induktif dan hasil penelitianKualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian Kualitatif, data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian (Sugiono, 2006).

Penelitian ini juga didesain untuk memperolehinformasi yang objektif.Penelitian ini difokuskan pada Implementasi Kebijakan e-government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Khususnya di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat.

Dalam penelitian Kualitatif, sampel dan instrument dipilih secara purposive sampling dimana pengambilan sampel, sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang tersebut dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan. (Sugiyono 2006) Pemilihan sampel diambil dari Kepala Dinas pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Masyarakat selaku pihak yang menerima pelayanan publik.

Sesuai dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia No 03 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan e-government dan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/Kep/M,PAN/1/2003 tentang pedoman umum perkantoran elektronik internet di lingkungan industri Pemerintah dan UU No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta UU NO 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Indonesia bahkan beberapa daerah (pemda) seperti Jakarta, Yogyakarta, Bandung, dan Malang memperlihatkan kemajuan cukup berarti. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa penerapan e-government di Indonesia hinggasaat ini masih ditemukan hambatan dan tantangan. Menurut Sosiawan (2011) ada beberapa faktor yang menghambat berkembangnya E-Government dalam pemerintahan Indonesia, antara lain:

- a. Belum adanya standarisasi yang jelas tentang implementasi e-government dan sosialisasi tentang bagaimana penyelenggaraan situs

pemerintah daerah yang riil dan ideal. Artinya walaupun undang-undang, peraturan pemerintah dan petunjuk pedoman sudah ada namun masing-masing pemda masih menerjemahkannya secara sendiri-sendiri karena persoalan petunjuk teknis dan operasionalnya yang tidak jelas dan “ngambang”.

- b. Belum tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi skill dan manajerial dalam pengelolaan situs pemda sehingga masih banyak pemkab dan pemkot yang ragu menerapkan e-government.
- c. Penetrasi pasar hardware dan provider layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi belum merata hingga daerah-daerah, sehingga bukan hanya masalah dalam suprastrukturnya saja tetapi dalam infrastrukturnya juga masih kurang memadai. Masalah tersebut juga diperparah dengan masih mahalnyanya sarana dan prasarana teknologi ICT.
- d. Masih belum meratanya Literacy masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan e-government karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah.

Kendala – kendala yang terjadi dalam penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju diantaranya adalah ;

- a. Sumber daya, diantaranya langkanya sumber daya manusia yang

handal khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat, sehingga membuat egovernment sendiri belum terimplementasi dengan baik. Kemudian sarana dan prasarana belum memadai dikeranakan sebagian alat seperti: computer, alat rekam, dan kamera dalam keadaan rusak serta jumlah staf pegawai yang masih kurang

- b. Disposisi (sikap), sebagian pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat belum melakukan pelayanan yang merata bagi masyarakat, melakukan pelayanan dengan melihat status, kedudukan dan suku
- c. Struktur Birokrasi, masih ada masyarakat yang tidak mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan masalah yang ada, dilihat dari 4 aspek dari teori Edward III yaitu Kominikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Namun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi sedangkan Komunikasi tidak di kategorikan menjadi masalah karena Komunikasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sudah berjalan dengan baik.

3. Prakoso, (2020) Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital

Government

Model kualitatif penulis gunakan dalam riset ini dimana dengan pendekatan dan model kualitatif, bisa lebih mengeksplorasi dan menganalisis permasalahan yang muncul dari fenomena sosial yang terkait dengan layanan kependudukan (Cresswell, 2017) serta mampu memberikan gambaran yang spesifik, penataan sosial dan hubungannya (Neuman, 2017:44). Riset ini sendiri dilaksanakan selama 2 bulan di bulan Agustus- September 2020 di Kantor Disdukcapil Kukar. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi (Cresswell, 2017; Neuman, 2017). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif (Cresswell, 2017)

Inovasi layanan merupakan suatu hal yang penting untuk dilakukan mengingat zaman yang bergerak cepat dimana teknologi informasi menjadi satu hal yang penting untuk diadaptasikan dalam layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi yang kemudian berkembang pada pengembangan digital government semakin diperkuat dengan keluarnya Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan dalam konteks penelitian ini, pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan kependudukan di lingkup Kabupaten Kutai Kartanegara mengacu pada dokumen Rencana Strategis Disdukcapil Kukar 2017-2021 (Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara, 2019). Kedua dokumen kebijakan itu yang kemudian menjadi dasar bagi Disdukcapil Kukar untuk

melakukan inovasi layanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi yang dilakukan itu memiliki tujuan untuk memudahkan, mendekatkan, dan meningkatkan layanan publik pada masyarakat Kutai Kartanegara.

Sistem layanan publik berbasis daring bukanlah hal yang baru. Sejak tahun 2003 pemerintah Indonesia sudah membuat cetak biru dari pengembangan pemerintahan elektronik atau e-government (Irawan, 2013). Namun namun dalam kurun waktu selama 17 tahun, pengembangan e-government belum banyak mengubah tatanan layanan publik. Jika mengacu pada angka e-government development index pada tahun 2020, Indonesia berada pada posisi 88 dari 193 negara (United Nations, 2020). Dari sudut pandang administrasi publik, tantangan utama yang dihadapi dalam abad 21 bagi pemerintah adalah membangun egovernment yang empiris dan efektif dimana pemerintah mampu memberikan layanan publik melalui internet (Bonsón, Torres, & Flores, 2012).

4. Juliarso, (2019) Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis

Penelitian ini menggunakan metodologi dengan pendekatan deskriptif analisis, berkaitan dengan implementasi e-government dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik berbasis egovernment di Kabupaten Ciamis. Pendekatan analisis tersebut didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan

E-Government dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Analisis implementasi e-government dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Ciamis. adapun dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) aspek pendekatan, yaitu :

- a. Evaluasi pemeringkatan e-government Indonesia Kabupaten Ciamis.
- b. Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis e-government Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis.
- c. Evaluasi implementasi e-government Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis.

Evaluasi pemeringkatan e-government Indonesia (PeGI) di Kabupaten Ciamis menggunakan 5 (lima) dimensi, yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan (Direktorat Egovernment Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2012). Setiap dimensi dalam PeGI dijabarkan kedalam beberapa kriteria atau atribut (Fitriansyah, dkk., 2013). Penilaian kualitas pelayanan publik berbasis e- government menggunakan dimensi dan atribut dalam PeGI di Kabupaten Ciamis disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pemdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi tersebut, perlu dianalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis e-government menggunakan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik berbasis e-government menggunakan prinsip pelayanan dengan 14 unsur minimal yang sebagai dasar pengukuran IKM. Sedangkan untuk evaluasi implementasi e-government untuk pelayanan publik menggunakan pedoman penilaian sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis menggunakan 4 (empat) tingkatan, yaitu tingkatan persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pemeringkatan dalam aspek pengembangan dan implementasi e-government (Sosiawan,2008). Selanjutnya dalam aspek implementasi e-government dievaluasi juga terhadap aspek pelayanan publik yang bersifat Government to Government (G2G), Government to Business(G2B), atau Government to Consumers (G2C).

Penelitian ini dilakukan pada beberapa SKPD Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pengamatan langsung, hasil survey dan wawancara berkaitan sistem, aplikasi dan data transaksional dari situs e-government www.ciamiskab.go.id. Data hasil survey menggunakan data sekunder yang berasal dari Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) dan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Ciamis. Data kondisi aplikasi pada pengelolaan e-government Kabupaten Ciamis berasal dari Bagian PDE pada bulan Oktober 2017. Data terkait dengan kondisi faktual e-government Kabupaten Ciamis menggunakan pengamatan langsung pada situs www.ciamiskab.go.id pada bulan Oktober 2017. Untuk data kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Ciamis menggunakan data responden dari para pelanggan yang telah melakukan transaksi perijinan pada BPPTPM secara online pada kondisi sampai dengan Oktober 2017.

5. Hilyatul Azkiya (2019) Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Pada Pelaksanaan Program E-Tax Pajak Restoran Di Kota Malang)

Berdasarkan pada permasalahan dan tujuan penelitian, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Dalam penelitian ini, tipe penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang penerapan e-Government dalam peningkatan pelayanan publik pada pelaksanaan program e-Tax pajak restoran di Kota Malang.

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Malang dan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang. Alasan memilih lokasi penelitian di Kota Malang dan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang adalah

sebagai berikut:

- a. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan pelaksana teknis program e-Tax Pajak Restoran di Kota Malang dan menjadi Role Model Zona Integritas Anti Korupsi di Pemerintahan Kota Malang
- b. Kota Malang merupakan kota pertama yang menerapkan program e-Tax di tingkat kabupaten/kota seluruh Indonesia pada 2013 dan memperoleh penghargaan sebagai kota terbaik dan kota potensial di Bidang Pariwisata oleh Indonesia Atractive Awards (IAA) Tempo Group dan Lembaga Riset Frontier.

Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan dilakukan secara purposive yang kemudian berlanjut dengan menggunakan teknik snowball. Dalam penelitian ini peneliti menilai bahwa staff di Badan Pendapatan Daerah (BP2D) Kota Malang yang bertugas dalam mengelola program e-Tax pajak restoran merupakan informan yang penting dalam menjawab semua pertanyaan yang ada. Selain itu masyarakat/wajib pajak restoran juga menjadi elemen yang penting sebagai penerima layanan melalui program e-Tax pajak restoran yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang. Sehingga peneliti memilih 4 informan selaku pihak pengelola dan staffBP2D Kota Malang dan 4 wajib pajak restoran di Kota Malang.

Terbentuknya program e-Tax pada 28 Oktober 2013 dilatarbelakangi

oleh keinginan pemerintah Kota Malang untuk menciptakan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional dan transparan. Program e-Tax merupakan salah satu bentuk penerapan konsep e-Government yang dilaksanakan oleh BP2D Kota Malang dengan berbasis teknologi informasi dan internet. Program ini mulai aktif berjalan pada akhir tahun 2013. Kota Malang merupakan implementor pertama di tingkat Kota/Kabupaten seluruh Indonesia dan di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2013.

Berdasarkan hasil penelitian terkait penerapan e-Government pada pelaksanaan program e-Tax pajak restoran di Kota Malang, peneliti menggunakan indikator atau kriteria dari teori eGovernment. Indikator tersebut antara lain adalah efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan pemberdayaan. Indikator tersebut diukur berdasarkan skema pelaksanaan program e-Tax pajak restoran di Kota Malang. Skema program e-Tax yaitu: (1) input/rekapitulasi data, (2) monitoring, (3) pembayaran, dan (4) pelaporan SPTPD. Berikut hasil penelitian menggunakan kriteria-kriteria pada proses pelaksanaan e- Tax pajak restoran.

B. Teori dan Konsep

1. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu tindakan pemerintah berupa keputusan politik dalam melakukan arah tindakan tertentu secara terencana.

Hal tersebut sejalan dengan pengertian kebijakan yang dikemukakan oleh United Nation dalam Wahab (2011) yang mengatakan bahwa kebijakan ialah pedoman umum atau khusus, luas atau sempit, longgar atau terperinci, bersifat kualitatif atau kuantitatif, maupun publik atau privat. Kebijakan dalam maknanya seperti ini mungkin berupa suatu deklarasi mengenai suatu dasar pedoman bertindak, suatu arah tindakan tertentu, suatu program mengenai aktivitas-aktivitas tertentu, atau suatu rencana.

Dalam buku Hakim & Mustari (2019) Kebijakan publik merupakan pilihan yang dilaksanakan pemerintah untuk melaksanakan sesuatu atau tidak melaksanakan sesuatu. Menurut Dye (1995), kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan sesuatu.

Kebijakan publik menurut pendapat para ahli yang terimpun secara konkret dibawah ini adalah penting menjadi perbandingan dari pengetahuan kebijaksanaan di atas. Harold laswell dan Abraham Kaplan (1970) mendefinisikan kebijakan publik adalah prosedur yang tidak dipengaruhi oleh citi-cita dan praktik. Sementara itu, David Easton (1965) mendefinisikan kebijakan publik sebagai akibat dari aktivitas pemerintah. Sedangkan James Lester dan Robert Steward (2000) memberikan definisi yang berbeda, bahwa kebijakan publik adalah suatu proses atau rangkaian mode kegiatan atau pengambilan keputusan pemerintah yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah publik yang actual dan fiktif. James Anderson (2000) mengemukakan

kebijakan sebagai pelaksana tindakan yang relative stabil dan digunakan untuk tujuan tertentu, diikuti oleh satu atau lebih peserta dalam menangani masalah Suratman et al., (2019).

a. Ciri-ciri Kebijakan Publik

Menurut Yehezkel Dror dalam Uddin dkk (2017:32) mengemukakan ciri-ciri kebijakan publik sebagai berikut :

- 1) Sangat kompleks
- 2) Prosesnya bersifat dinamis
- 3) Komponen-komponen beraneka ragam
- 4) Peran masing-masing substruktur berbeda-beda
- 5) Memutuskan
- 6) Sebagai pedoman umum
- 7) Untuk mengambil tindakan
- 8) Diarahkan pada masa depan
- 9) Dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah
- 10) Dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan
- 11) Apa yang tercermin dalam kepentingan umum dan
- 12) Dilakukan dengan cara yang sebaik mungkin

b. Tujuan Kebijakan Publik

Menurut Hayat (2018:33-34) dalam bukunya yang berjudul Kebijakan Publik: *Evaluasi, Reformasi, Formulasi* mengemukakan tujuan kebijakan publik dapat dibedakan melalui :

- 1) Sumber daya atau *resources*, yaitu antara kebijakan publik yang bertujuan mendistribusikan sumber daya negara. Sebagai contoh, kebijakan otonomi daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk menguasai dan mengelola sejumlah sumberdaya.
- 2) Regulatif dan deregulatif, kebijakan bersifat mengatur dan membatasi, seperti kebijakan tarif, kebijakan pengadaan barang dan jasa, kebijakan HAM dan sebagainya. Sedangkan kebijakan deregulatif bersifat membebaskan seperti kebijakan privatisasi dan kebijakan penghapusan tarif.
- 3) Dinamisasi dan stabilisasi, kebijakan dinamisasi adalah kebijakan yang bersifat menggerakkan sumberdaya nasional untuk mencapai kemajuan tertentu yang dikehendaki, seperti kebijakan desentralisasi. Sedangkan kebijakan stabilisasi adalah menghambat dinamika yang terlalu cepat agar tidak merusak sistem yang ada, baik sistem politik, keamanan, ekonomi, maupun sosial. Contoh kebijakan ini adalah kebijakan tentang keamanan negara dan kebijakan penetapan suku bunga.
- 4) Memperkuat negara dan pasar, kebijakan yang memperkuat negara adalah kebijakan-kebijakan yang mendorong lebih besarnya peran negara, seperti kebijakan tentang pendidikan nasional yang menjadikan negara sebagai pelaku utama pendidikan nasional daripada publik. Sementara kebijakan yang memperkuat pasar atau

publik adalah kebijakan yang mendorong lebih besarnya peran publik atau mekanisme pasar daripada peran negara, seperti kebijakan privatisasi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan kebijakan Perseroan Terbatas (PT).

Menurut George Edward III dalam Kapahang et al., (2020) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan implemntasi kebijakan antara lain yaitu faktor (1) komunikasi (2) Sumber Daya (3) Disposisi (4) Struktur Birokrasi

a. Komunikasi

Menurut Edward, komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi kominikator dan komunikan”. Informasi mengenai kebijakan public menurut Edward perlu di sampaikan kepada pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat di capai sesuai dengan yang diharapkan.

b. Sumber Daya

Edward mengemukakan bahwa faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward bahwa sumber daya tersebut melihat sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya peralatan dan sumber daya kewenangan. Tidak menjadi masalah bagaimana jelas konsisten implemmentasi

program dan sebagaimana akuratnya komunikasi di kirim jika personel bertanggung jawab untuk melaksanakan program kekurangan sumber daya dalam melakukan tugasnya komponen sumber daya ini meliputi staf, keahlian dari para pelaksana , informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan serta adanya fasilitas- fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan.

c. Disposisi

Disposisi menurut Edward dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat di wujudkan”. Edward mengatakan bahwa jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

d. Struktur birokrasi

Menurut Edward struktur birokrasi mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Terdapat dua karakteristik utama dari

birokrasi yakni: Standard Operasional Procedure (SOP) dan Fragmentasi

2. Konsep *E-Government*

E-Government adalah bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, menjadi media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Implementasi *E-Government* dalam penerapannya dimulai dalam bentuk layanan yang cukup sederhana yaitu penyediaan data dan informasi yang berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan maupun pembangunan sebagai bentuk dari wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Enrekang menghadirkan PINDU ini sebagai wadah untuk masyarakat supaya dapat dengan mudah menjangkau dan memperoleh informasi yang diinginkan, dan pula berpartisipasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan public serta menerapkan sistem berbasis on-line yang didukung oleh perangkat teknologi modern.

Kepentingan warga masyarakat Enrekang ini tentunya akan disediakan dan dilayani dengan baik dengan cara yang sederhana, mudah dan efektif. Sebab itu unit analisis yang ada pada penelitian kali ini yakni penerapan *E Government* di dinas komunikasi informatika dan statistik Kabupaten Enrekang. Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini

adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumen yang terkait dengan penelitian. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwasannya penerapan *E-Government* pada dinas komunikasi informatika dan statistik Kabupaten Enrekang. Hal ini dapat diukur berdasarkan indikator pengukuran aspek-aspek di dalam mewujudkan *E-Government*. (Safitri, 2016)

Di lain sisi, Pemerintah Federal Amerika Serikat juga mendefinisikan *e- Government* secara ringkas, padat dan jelas, yaitu *e-Government refers to the delivery of Government information and services online through the internet or other digital means*. Serta adapun definisi lain yang dikemukakan oleh , Zweers and Planque, yaitu *e-Government* berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan maupun produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. Tanpa mengesalkan arti dari beragam definisi yang telah disampaikan diatas setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *Electronic Government (e-government)*, yaitu merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*). melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet. tujuan yang akan dicapai adalah memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

E-Government merupakan sebutan dari beberapa kelompok, diartikan

secara luas. Kegiatan yang memanfaatkan teknologi informasi yang berguna sebagai cara untuk membantu melaksanakan sistem pemerintahan secara lebih baik lagi. Karena itu, dalam memandang *e-government*, jangan terfokus pada kata 'e' - nya saja, tetapi yang terpenting adalah cara berjalannya pemerintahan melalui media elektronik berbasis online. Lantas ditemukan dua hal paling utama dalam pengertian *e-Government* di atas, merupakan pemakaian teknologi komunikasi informasi, satu dari beberapa alat bantu yaitu internet, dan kedua adalah sasaran pemanfaatan teknologi supaya proses pemerintahan bisa berjalan lebih baik lagi. Seluruh cara atau mekanisme yang ada di pemerintahan bisa didapat dengan lebih cepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, melalui teknologi informasi/internet. *E-Government* tidak hanya menukar cara pemerintah dalam berhubungan kepada warga. Masyarakat juga dapat berkomunikasi dengan kantor-kantor pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mentransfer surat, sesuai dengan konsep *e-government*, fungsi utama *e-Government* adalah dengan memakai teknologi informasi yang bisa membangun hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Informasi, komunikasi, dan transaksi sekitar masyarakat dan pemerintah dilakukan dengan fasilitas online, sesuai dengan pelaksanaan *e-government*. Sehingga ada beberapa profit yang didapatkan seperti contohnya, koneksi dengan sistem administrasi terjadi dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Intinya, fasilitas pemerintahan dengan masyarakat menjadi sangat cepat, service dan

berita bisa disajikan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Berita bisa dicari dari kantor, rumah, bahkan mobile dimanapun dan kapanpun tanpa mendatangi kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum. Kecepatan penyediaan sama artinya dengan penghematan pada waktu, energi serta sumber daya. Selain provit tersebut, akses berita ke pemerintah menjadi tidak terbatas dan sangat luas sampai tidak ada lagi istilah 'kalangan atas' dan 'kalangan bawah' di depan pemerintah. Baik negara dan masyarakat dari semua kalangan saling terbuka dalam berinteraksi dan berkomunikasi yang mengarah pada kebebasan. Terwujudnya kebebasan (transparansi) dimaksudkan agar proses demokratisasi dan kebebasan politik serta administrasi. Dengan begitu ide ini diharapkan bisa mengurangi kecurangan terhadap kebijakan pemerintah, karena keterbukaan kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan makin mudah dikelola dan diawasi. (Budiarti, 2006)

Menurut Bastian (2003), dalam konsep e-gov, paradigma pelayanan harus dirubah total. *Face to face*, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa kita lihat atau alami, harus segera ditinggalkan. Sebagai gantinya adalah papan ketik komputer (*keyboard*), *central processing unit* (CPU), layar monitor, dan jaringan, titik. Hal ini tentu membawa implikasi pada perubahan manajemen pelayanan yang selama ini ada. (Habibullah, 2010)

Menurut Mustopadidjaja (2003) mengemukakan *Electronic*

Government merupakan substitusi ungkapan *Electronic Government (e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal. *World Bank* (WB, 2000) memandang *e-gov* merupakan adopsi dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan *e-gov*, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya. Selanjutnya Indrajit (2005), mengemukakan *e-Government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. *E-gov* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good Government* (*World Bank, 2001*). *E-gov*. diperuntukkan ke dalam:

- a. Pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan delivery/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya;
- b. Suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai

informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis; dan

- c. Pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network (WAN)*, *internet*, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk: memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif. Menurut Mustopadidjaja (2003), *e-gov*, juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara. Dari rumusan pengertian tersebut di atas jelas bahwa e-adm (*e-gov*) merupakan pemanfaatan dan pendaaygunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai tujuan antara lain:

- 1) Meningkatkan efisiensi pemerintahan;
- 2) Memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik;
- 3) Memberikan akses informasi kepada publik secara luas.

- 4) Menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparansi kepada masyarakat. (Habibullah, 2010)

E-Government dideskripsikan secara beragam oleh masing masing individu atau komunitas. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai definisi. di bawah ini mengenai *e-gov* di berbagai negara sesuai dengan sudut pandang sistem pemerintahan mereka:

- a. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e- Government* secara ringkas, padat, dan jelas, sebagai : *E- Government* mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya.
- b. Sementara Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan *e-Government* sebagai :
 - 1) Pelayanan online menghilangkan hambatan tradisional untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan bisnis dalam memakai layanan pemerintahan.
 - 2) Operasional pemerintahan untuk konstitusi internal dapat disederhanakan permintaan operasinya untuk semua agen pemerintah dan pegawainya.

Pemerintah New Selandia melihat *e-Government* sebagai berikut: *E-Government* adalah sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk

menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.

Menurut kominfo, “*e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien”.

World Bank mendefinisikan bahwa “*e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh kantor-kantor pemerintahan untuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dunia usaha dan untuk memfasilitasi kerjasama antar institusi pemerintah” Mengapa definisi *e-Government* menjadi beragam ada beberapa faktor penyebabnya yang semua bermuara pada beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Konsep *e-Government* memiliki prinsip-prinsip dasar yang umum, tetapi karena setiap Negara implementasi atau penerapannya berbeda-beda, maka konsep *e-Government* pun menjadi beraneka ragam.
- b. Wahana aplikasi *e-Government* sangatlah lebar mengingat sedemikian banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi.
- c. Pengertian dan penerapan *e-Government* di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro dari negara yang bersangkutan, sehingga pemahamannya teramat

sangat ditentukan oleh sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi, dari negara yang bersangkutan. Secara umum, *e-gov* di definisikan sebagai : Pemerintahan elektronik (juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online Government* atau *transformational Created with government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *e-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)* serta *Government-to-Government (G2G)*. Keuntungan yang paling diharapkan dari *e Government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Model *e-Government* yang diterapkan di negara-negara luar adalah juga menggunakan model empat tahapan perkembangan *e-Government* dalam perencanaan jangka panjang. Sebagai contoh, pentahapan *e-Government* yang diterapkan di Selandia Baru digambarkan memiliki empat tahap/fase yaitu :

- 1) Fase pertama, fase penampilan website (*web presence*). Dalam fase ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan

dalam website pemerintah.

- 2) Fase kedua, interaksi. Dalam fase ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi e-mail dalam website pemerintah.
- 3) Fase ketiga, transaksi. Aplikasi/formulir untuk transaksi bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara online mulai diterapkan.
- 4) Fase transformasi. Dalam hal ini, pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antar pemerintah, sektor non pemerintah, serta sektor swasta). (Simangunsong, 2010).

Government, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda. Meskipun mengakui ada banyak aktor yang terlibat. (Wijaya, 2015).

Berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No.8 Tahun 2004 bahwa obyek layanan aplikasi *e-Government* dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:

a. Government to Government

Government to Government Aplikasi *e-Government* dalam kategori ini menangani masalah layanan antar instansi pemerintah dan/atau antar negara. Berbagai layanan dapat diberikan oleh satu instansi pemerintah pada instansi pemerintah yang lain sesuai dengan tugas dan fungsi dari instansi tersebut atau sesuai dengan kebutuhan koordinasi antar instansi. Pada umumnya aplikasi jenis *Government to Government* bekerja diatas satu jaringan data yang disebut sebagai internet yaitu jaringan data yang digunakan untuk keperluan internal instansi pemerintah. Beberapa contoh aplikasi *Government to Government* antara lain:

- 1) Koordinasi dan konsolidasi anggaran;
- 2) Koordinasi kepegawaian;
- 3) Koordinasi kegiatan bidang ekonomi;
- 4) Koordinasi bidang politik dan keamanan.
- 5) Koordinasi dan konsolidasi anggaran;
- 6) Koordinasi kepegawaian;
- 7) Koordinasi kegiatan bidang ekonomi;
- 8) Koordinasi bidang politik dan keamanan.

b. Government to Citizen

Government to Citizen Di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Contoh dari pengaplikasian kategori ini, diantaranya:

- 1) Kependudukan.
- 2) Akta Nikah.
- 3) Keimigrasian.

c. Government to Business

Government to Business Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintah adalah membentuk lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Contoh dari pengaplikasian kategori ini, diantaranya:

- 1) Perijinan Usaha.
- 2) Pembayaran Pajak.
- 3) *Government to Government* Kebutuhan untuk berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lain di setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diploma semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama. Contoh dari pengaplikasian kategori ini, diantaranya: Koordinasi kepegawaian, Koordinasi dan konsolidasi anggaran, dan *Government to Employees*.

Menurut (Muflihah & Susanto, 2017) faktor adopsi *e-Government* dari sisi warga, mengarah pada beberapa hal penting yang harus menjadi perhatian bagi pemerintah yang akan menerapkan *e-Government* agar warga memiliki inisiatif melakukan adopsi *e-Government*, yaitu:

- a) Pemerintah harus sudah menyiapkan hal-hal teknis seperti infrastruktur yang memadai.
- b) Layanan *e-Government* memiliki privasi dan keamanan.
- c) Layanan *e-Government* harus mudah untuk digunakan atau dapat dikatakan *effortless*, karena pada dasarnya sistem online harus lebih memberikan kemudahan dari sisi tenaga, waktu, dan biaya.
- d) Layanan *e-Government* sesuai dengan nilai-nilai yang ada pada daerah dan kebutuhan warga, sebagai contoh untuk *e-Government* yang diterapkan dengan warga yang memiliki keragaman Bahasa seharusnya disediakan beberapa fitur Bahasa misalnya bahasa khas daerah dan Bahasa Indonesia.
- e) Layanan *e-Government* memiliki tampilan antar muka yang mudah digunakan, dipahami dan familiar.
- f) Layanan *e-Government* memberikan informasi dan layanan yang berpusat pada warga yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga.
- g) Layanan *e-Government* memberikan nilai bagi warga, seperti

operasional layanan publik yang efektif, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan hasil yang diinginkan (*desired outcomes*). (Muflihah & Susanto, 2017)

Pada akhirnya, aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat.

3. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama Rasyid, (1998).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan

mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Sinambela dkk, 2006).

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan Wulandari, (2021).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam Shafrudin, 2014) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan Kurniawan, (2016).

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).

Kualitas Pelayanan Publik Menurut KepMenPan 81/1995 kinerja organisasi public dalam memberikan pelayanan public dapat dilihat dari indicator, seperti: 1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum menjadi mudah, lancer, capat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. 2. Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal dan waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja. 3. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keraguan. 4. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. 5. Efisien, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan public yang diberikan. 6. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar,

dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar. 7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil Buchari, (2016).

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik sebagai berikut :

- a. **Transparasi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- e. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerim pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masingpihak Nanna,

(2019).

4. Konsep Kebijakan E-Government Kabupaten Enrekang

Adapun peraturan bupati Enrekang nomor 51 tahun 2017 tentang pemamfaatan teknologi informasi yaitu:

Menimbang :

- a. Bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan e-government yang terarah,terpadu, sistematis dan tepat sasaran, perlu pengaturan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi itu sendiri.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu penetapan peraturan bupati tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 29 tahun 1959 tentang pembentukan daerah tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822)
2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi (lembaran Negara republik Indonesia tahun 1999 Nomor 154 tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881)

3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik (lembaran negara republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 tambahan lembaran negara republik Indonesia Nomor 4846)
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran negara republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan lembaran negara republik Indonesia Nomor 5038)
5. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 informasi dan transaksi elektronik.
6. Rencana daerah kabupaten enrekang tentang rencana induk teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah daerah kabupaten Enrekang Tahun 2018-2022.

Dalam peraturan bupati ini yang di maksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Enrekang
2. Pemerintah daerah adalah pemerintah Kabupaten Enrekang
3. Bupati adalah Bupati Enrekang
4. Perangkat daerah adalah perangkat daerah di lingkungan pemerintah Kabupaten Enrekang.
5. Server adalah perangkat khusus dalam jaringan komputer yang menjadi tempat bagi semua simpul di dalam jaringan untuk bisa melakukan *resource sharing*.
6. *E-government* adalah pemamfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi,efektifitas

transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dan sistem informasi pemerintah yang merupakan teknologi informatika dalam pelaksanaan pemerintahan.

7. Jaringan komputer adalah jaringan telekomunikasi yang mengijinkan komputer untuk saling bertukar data dan berbagi sumber daya.

Maksud dan tujuan:

1. Maksud dari pemafaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah sebagai pedoman pelaksanaan dan pengembangan *e-government* di daerah Kabupaten Enrekang.

Tujuan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah:

- a. Meningkatkan efisiensi ,efektifitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan.
- b. memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

Indrajit (2012: 61-68) dalam bukunya menjelaskan hasil riset dari *University of Maryland* terdapat beberapa elemen sukses yang berpengaruh terhadap pelaksanaan proyek *e-governnment*. Berdasarkan hasil riset tersebut diperoleh delapan elemen sukses yang berperan dalam manajemen proyek *egoverment* yaitu sebagaimana berikut:

1. Pertama, *Political Environment* (lingkungan politik), adalah keadaan atau situasi dimana proyek tersebut di implementasikan.
2. Elemen sukses yang kedua adalah *Leadership* (kepemimpinan), Peran pemimpin sangat penting untuk menjadi manajer yang

baik, pemimpin harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang profesional, meningkatkan kredibilitas pegawainya, dan mengawal proyek dengan segala konsekuensi yang harus dihadapi termasuk tekanan dari pihak manapun.

3. Elemen sukses ketiga yaitu *Planning* (perencanaan). Perencanaan yang disusun dengan baik akan memberikan kontribusi yang besar dalam implementasi dan kesuksesan program *e-government*. Elemen sukses yang keempat, yaitu *Stakeholder* (pemangku kepentingan). Adalah pihak-pihak yang mempunyai berbagai kepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap implementasi proyek terkait. *Stakeholders* dalam utama antara lain : pemerintah dengan semua perangkat kerjanya, misalnya pihak masyarakat, pihak swasta, pihak lembaga swadaya masyarakat, dan lain sebagainya.
4. Elemen sukses yang kelima adalah *Transparency*, yang dimaksud disini adalah bagaimana ketersediaan data mengenai proyek tersebut. Sehingga dengan ketersediaan tersebut, akan memudahkan seluruh stakeholders dalam mengakses informasi dan bisa memonitoring segala hal yang dibutuhkan. Disinilah akan terlihat keseriusan pemerintah dalam menjalankan proyek ini.

5. Elemen sukses yang keenam, Budgets (anggaran). Merupakan salah satu sumber daya finansial yang dianggarkan dalam sebuah proyek yang menjadi kekuatan yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah proyek di implementasikan.
6. Elemen sukses yang ketujuh, Technology. Teknologi yang dipilih akan menentukan keberhasilan proyek yang berbasis e-government. Semakin besar budget yang dialokasikan, maka pemakaian teknologi akan semakin canggih sehingga tingkat keberhasilan semakin tinggi dan tercapainya manfaat yang ditargetkan dalam implementasi proyek tersebut.
7. Elemen sukses yang kedelapan adalah Innovation, elemen terakhir ini memberikan kontribusi yang sangat besar. Inovasi disini tidak hanya terbatas pada menciptakan produk namun bagaimana implementator mampu mengatasi segala permasalahan yang muncul dalam implementasi proyek yang ada (Larasati, 2019).

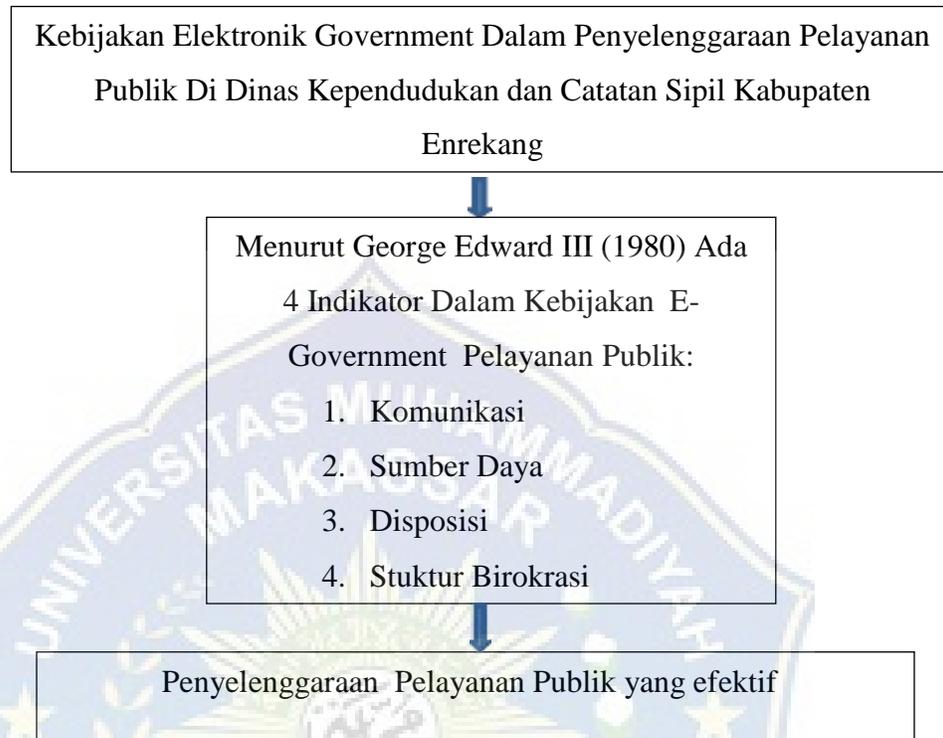
Adapun elemen sukses pengembangan *e-government* lain yang dikemukakan oleh Moon (2008, h.16) di dalam buku Sistem Informasi Manajemen karya Dr. Ir. Eko Nugroho yaitu *willingness and local culture*. *Willingness* adalah kemauan. Kemauan di sini dapat diartikan sebagai komitmen yang muncul untuk melakukan sesuatu hal. Sebagai berikut: Faktor atau elemen sukses penerapan *e-government* juga dapat

dipengaruhi oleh local culture atau budaya lokal yang mempengaruhi di dalam kesuksesan penerapan e-government terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga dengan kesiapan dari masyarakat pengguna, dimana berhubungan dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan *e-government* tersebut. Peran masyarakat di sini sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *e-government* (Anggana & Gani, 2015).

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu jenis pemikiran yang dipilih dari suatu teori, yang dianggap berkaitan dengan fokus atau judul penelitian, dan bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang ada dalam rumusan pertanyaan penelitian. Untuk melihat Penerapan Elektronik Government dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Enrekang dapat dilihat dari teori pelaksanaan kebijakan menurut George Edward III dilihat sebagai tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan E-Government pelayanan public. Berdasarkan uraian di atas penulis menggambarkan bagan kerangkapiikir sebagai berikut:

Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1: Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Dalam mempertajam penelitian, peneliti menetapkan fokus penelitian yang akan dijadikan indikator terkait Elektronik Government dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Enrekang yang diangkat dari tujuan penelitian, Maka dari itu untuk mengukur Penerapan Komunikasi dan Informasi peneliti mengambil teori Menurut George Edward III: komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi

E. Deskripsi Fokus

Deskripsi fokus penelitian merupakan uraian dari masing-masing fokus yang akan diamati untuk memberikan kejelasan tentang pengamatan, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi yaitu proses penyampaian informasi E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang baik dengan menggunakan media social maupun media cetak sehingga mendapatkan kejelasan, tranmisi dan konsistensi dalam menyampaikan informasi kepada public

2. Sumber daya

Sumber daya yaitu langkanya sumber daya manusia yang handal khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten Enrekang sehingga membuat egovernment sendiri belum terimplementasi dengan baik. Kemudian sarana dan prasarana belum memadai dikeranakan sebagian alat seperti: computer, alat rekam, dan kamera dalam keadaan rusak serta jumlah staf pegawai yang masih kurang

3. Disposisi

sebagian pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Enrekang belum melakukan pelayanan

yang merata bagi masyarakat, melakukan pelayanan dengan melihat status, kedudukan dan suku

4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi yaitu masih ada masyarakat yang tidak mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu selama 2 bulan setelah seminar proposal. Penelitian berlokasi di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Peneliti mengambil lokasi tersebut karena ingin mengetahui sejauh mana Sistem Informasi dan Komunikasi di Kabupaten Enrekang.

B. Jenis dan Tipe penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara horistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata- kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif adalah studi tentang pengetahuan yang berasal dari kesadaran atau cara kita memaknai suatu objek dan peristiwa yang menjadi pengalaman seseorang secara sadar. Selain itu juga tipe penelitian ini juga merupakan gagasan realita sosial, fakta sosial yang menjadi masalah penelitian.

C. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dibagi dalam dua jenis data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data peneliti yang didapat secara langsung dari sumbernya yaitu para informan yang menjadi objek penelitian peneliti. Dimanapun para informan ini berada, peneliti mendatangi dan melakukan wawancara *face to face* untuk mendapatkan hasil atau data yang valid dari informan secara langsung dalam penelitian yang akan dilakukan ini dengan cara *purposive sampling* dengan maksud atau tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan membaca buku, karya tulis ilmiah, dan berbagai literatur-literatur yang lainnya yang memiliki hubungan dengan tulisan ini. Seperti jurnal-jurnal yang ada di Indonesia.

D. Informan Penelitian

Informan adalah pemerintah Daerah Kabupaten Enrekang yang telah menjadi masalah dan dinilai memiliki informasi Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Mengetahui dan terlibat langsung maupun mempunyai pengaruh dalam penelitian ini

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti dalam hal ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan triangulasi/gabungan. Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik dalam pengumpulan data yang bersifat menyatukan dari berbagai satuan sumber data yang telah adadengan teknik pengumpulan data.

1. Observasi

Metode penelitian ini digunakan dengan maksud untuk mengamati dan mencatat gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian pada saat keadaan atau situasi yang alami atau yang sebenarnya sedang berlangsung, meliputi kondisi sumber daya manusia, kondisi sarana dan prasarana yang ada, proses penganggaran mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan serta kendala-kendala dalam penganggaran dan kondisi lain yang dapat mendukung hasil penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengamati bagaimana Elektronik Government dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Enrekang

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari

responden yang lebih mendalam. Pengumpulan data ini berdasarkan dari pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau pengetahuan pribadi.

3. Dokumen

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat dan autobiografi. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu teknik yang dilakukan untuk mengupayakan klasifikasi dan mengelompokkan data sehingga dapat disamakan dan dibedakan.

1. Pengumpulan Data

Data yang sudah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dicatat dalam setiap catatan lapangan. Catatan lapangan tersebut dikumpulkan dan kemudian diambil bagian-bagian yang dianggap relevan dengan pokok permasalahan.

2. Reduksi Data (*data Reduction*)

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk laporan atau uraian yang rinci kemudian disederhanakan dan difokuskan pada hal yang

penting dan dilakukan kategorisasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Di lapangan data yang didapat sangat banyak sehingga perlu diteliti dan dirincikan sesuai dengan focus penelitian tentang Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Enrekang. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung dan merupakan bagian dari analisis.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan-kemungkinan adanya adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Informai ini termasuk didalamnya matrik, skema, table dan jaringan kerja yang berkaitan dengan kegiatan. Dengan penyajian data peneliti akan mengerti apa yang akan terjadi dan dapat mengerjakan penelitian tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan dan verifikasi (*conclusions drawing and verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan proses pengambilan intisari dan makna dari sajian data yang telah terorganisir dalam bentuk pernyataan yang singkat dan padat tetapi mengandung pengertian yang bermakna. Peneliti berupaya mencari makna dari data dan kemudian membuat kesimpulan. Sebelum menarik kesimpulan, peneliti harus mencari pola, hubungan persamaan dan sebagainya antar detail untuk dipelajari kemudian disimpulkan. Dalam proses penyimpulan data merupakan suatu proses yang membutuhkan suatu pertimbangan yang benar-benar dipertanggungjawabkan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi. Dimana triangulasi bermakna silang dengan mengadakan pengecekan akan keberadaan data yang dikumpulkan dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain dengan cara pengecekan di waktu yang berbeda.

1. Triangulasi Sumber

Penelitian dalam hal ini melakukan triangulasi sumber dengan cara mencari informasi dari sumber lain atas informasi yang didapat dari informasi sebelumnya.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode ini untuk menguji akuratnya sebuah data maka peneliti menggunakan triangulasi metode menggunakan teknik yang berbeda dengan teknik yang digunakan sebelumnya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu berkenaan dengan waktu pengambilan data penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Lokasi Penelitian

1. Kondisi Geografis Kabupaten Enrekang

Kabupaten Enrekang dengan Ibukota Enrekang terletak \pm 235 Km sebelah utara Makassar. secara geografis terletak antara $3^{\circ} 14'36''$ - $3^{\circ}50'00''$ Lintang Selatan dan antara $109^{\circ} 40'53''$ - $120^{\circ} 6'33''$ Bujur Timur. Letak geografis Kabupaten Enrekang berada di jantung jazirah Sulawesi Selatan yang dalam peta batas wilayah memang bentuknya seperti jantung. Batas wilayah Kabupaten Enrekang adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara: Kabupaten Tana Toraja
- b. Sebelah Timur: Kabupaten Luwu
- c. Sebelah Selatan: Kabupaten Sidrap
- d. Sebelah Barat: Kabupaten Pinrang

Topografi Wilayah Kabupaten Enrekang pada umumnya mempunyai wilayah Topografi yang bervariasi berupa perbukitan, pegunungan, lembah dan sungai dengan ketinggian 47 - 3.293 m dari permukaan laut serta tidak mempunyai wilayah pantai. Secara umum keadaan Topografi Wilayah wilayah didominasi oleh bukit-bukit/gunung-gunung yaitu sekitar 84,96% dari luas wilayah Kabupaten Enrekang sedangkan yang datar hanya 15,04%. Musim yang terjadi di Kabupaten Enrekang ini hampir sama dengan musim yang ada

di daerah lain yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan yaitu musim hujan dan musim kemarau dimana musim hujan terjadi pada bulan November-Juli sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan Agustus – Oktober.

Selama setengah dasawarsa terakhir telah terjadi perubahan wilayah administrasi pemerintahan baik pada tingkat kecamatan maupun tingkat desa/kelurahan. Pada tahun 1995 di Kabupaten Enrekang hanya terdapat 54 desa/kelurahan yang tersebar dari 5 kecamatan. Dengan adanya perubahan situasi dan kondisi wilayah, maka pemekaran desa/kelurahan sudah menjadi keharusan. Maka pada tahun 1997 jumlah desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Enrekang dari 78 desa/kelurahan kondisi 1996 menjadi 108 desa/kelurahan. Demikian halnya pada tingkat kecamatan yang semula 5 kecamatan menjadi 9 kecamatan.

Pada pertengahan 2003 terjadi pemekaran sehingga bertambah lagi 3 desa menjadi 111 desa/kelurahan. Kemudian pada tanggal 2006 terjadi pemekaran desa dan kecamatan menjadi 11 dan 112 desa/kelurahan, terakhir tahun 2008 mekar kembali menjadi 12 kecamatan dan desa 129 desa/kelurahan dari 78 desa/kelurahan kondisi 1996 menjadi 108 desa/kelurahan. Demikian halnya pada tingkat kecamatan yang semula 5 kecamatan menjadi 9 kecamatan.

Pada pertengahan 2003 terjadi pemekaran sehingga bertambah lagi 3 desa menjadi 111 desa/kelurahan. Kemudian pada tanggal 2006 terjadi pemekaran desa dan kecamatan menjadi 11 dan 112 desa/kelurahan, terakhir tahun 2008 mekar kembali menjadi 12 kecamatan dan desa 129 desa/kelurahan.

Tabel 4.1 Luas daerah menurut kecamatan di Kabupaten Enrekang.

No	Kecamatan	Luas area (km ²)	Persentase terhadap area luas Enrekang (%)
1.	Maiwa	392,87	21,99
2.	Bungin	236,84	13,26
3.	Enrekang	291,19	16,30
4.	Cendana	91,01	5,10
5.	Baraka	159,15	8,91
6.	Buntu Batu	126,65	7,09
7.	Anggeraja	125,34	7,02
8.	Alla	34,66	1,94
9.	Curio	178,51	9,99
10.	Masalle	68,35	3,83
11.	Baroko	41,08	2,30
12.	Malua	40,36	2,29
	Total	1.786,01	100

Sumber: Kabupaten Enrekang dalam angka Tahun 2022 Enrekang

Berdasarkan tabel tersebut, kecamatan terluas adalah Kecamatan Maiwa yaitu 392,87 km² atau 22 persen dari luas Kabupaten Enrekang, sedangkan kecamatan yang mempunyai luas terkecil adalah Kecamatan Alla yaitu 34,66 km² atau 1,94 persen dari luas Kabupaten Enrekang.

Penduduk Kabupaten Enrekang berdasarkan proyeksi penduduk tahun

2019 adalah 204. 827 jiwa, dengan pertumbuhan penduduk sebesar 0,74 persen. Rasio jenis kelamin tahun 2018 penduduk laki-laki terhadap perempuan sebesar 100,80 distribusi penduduk menurut kecamatan menunjukkan kecamatan paling banyak penduduknya adalah kecamatan Enrekang sekitar 15,95 persen dari total penduduk Kabupaten Enrekang. sedangkan Kecamatan paling sedikit ialah Kecamatan Bungin 2,18 persen, Untuk kepadatan penduduk di tahun 2018 kecamatan Alla yang paling tinggi kemudian yang paling rendah adalah kecamatan Bungin.

2. Visi Misi Kabupaten Enrekang

Di Kabupaten Enrekang sebagai daerah yang bisa dikatakan cukup potensial dilihat dari segi sumber daya alamnya. Tingkat aksesibilitas dukungan sarana dan prasarana sesungguhnya kemungkinan untuk mencapai daerah agropolitan dimana pola pengembangan sektor pertanian selanjutnya akan memberi efek eksternal terhadap tumbuh kembangnya berbagai sektor lainnya seperti industri pengolahan perdagangan, lembaga keuangan dan sebagainya. Pengembangan daerah argopolitan dimaksud harus tetap mengacu pada prinsip otonomi dan kemandirian melalui pengembangan interkoneksi antara daerah baik di Sulawesi Selatan maupun di luar Sulawesi Selatan. pembangunan daerah harus dipandang dalam perspektif masa depan sehingga pelaksanaan pembangunan akan selalu ditempatkan dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, kerangka pembangunan seperti itu akan menempatkan aspek kelestarian lingkungan sebagai persyaratan utama.

Merupakan proses untuk mencapai Visi yang telah ditetapkan. Adapun Misi Kabupaten Enrekang ialah:

- a. Pilar pendukung perekonomian bagi pengembangan perekonomian Sulsel melalui pengembangan berbagai komoditas unggulan, khususnya sektor pertanian.
- b. Untuk mengembangkan kerja sama kawasan dan keterkaitan fungsional antara daerah agar tetap mengacu pada semangat kemandirian dan otonomi.
- c. Untuk mengembangkan implementasi pembangunan yang lebih menekankan pada pengembangan Kawasan Timur Enrekang (KTE) dalam rangka mewujudkan keseimbangan pembangunan antara wilayah di Kabupaten Enrekang.
- d. Melakukan Penataan tata ruang yang mampu memberikan peluang bagi terciptanya struktur ekonomi dan wilayah yang kuat sehingga memungkinkan munculnya interkoneksi dan antara wilayah.
- e. Mengedepankan norma dan nilai-nilai budaya tradisional dan keagamaan seperti kejujuran, keadilan, keterbukaan, saling menghormati, semangat gotong royong, dan kerja sama, dalam berbagai aktivitas pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

3. Tujuan

Merupakan penjabaran dari misi dan bersifat operasional tentang apa saja yang dicapai:

- a. Komoditas unggulan, Kabupaten Enrekang mampu memenuhi kebutuhan pasar lokal, regional, maupun untuk kebutuhan ekspor.
- b. Pembangunan sumber daya yang menjadi pilar pendukung ekonomi kerakyatan.
- c. Tercapainya kerja sama antara wilayah dan antara kawasan dalam Kabupaten Enrekang.
- d. Terwujudnya kerja sama antara pemerintah Kabupaten Enrekang dengan berbagai pihak.
- e. Meningkatkan pengelolaan potensi kawasan Timur Kabupaten Enrekang.
- f. Terwujudnya penataan wilayah atau kawasan yang berguna dan berhasil.
- g. Terwujudnya peningkatan kesejahteraan sosial.
- h. Terwujudnya ketanahan budaya dan spiritual.
- i. Terwujudnya pemerintahan yang baik partisipatif, transparan, dan akuntabel.
- j. Tercapainya peraturan, keamanan, dan ketertiban dalam masyarakat.

4. Sasaran

Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan dapat terukur tentang apa yang akan dicapai atau dihasilkan. Fokus utama sasaran adalah tindakan dan alokasi sumber daya daerah dalam kegiatan pemerintahan Kabupaten Enrekang yang bersifat spesifik dapat dinilai, diukur, dan dapat dicapai dengan berorientasi

pada hasil yang dicapai dalam kurung waktu 5 (lima) tahun. Sasaran pemerintah Kabupaten Enrekang adalah:

- a. Meningkatkan daya saing komoditas unggulan Kabupaten Enrekang.
- b. Berkembangnya sistem perekonomian dan perdagangan.
- c. Meningkatnya sarana dan prasarana fisik pemerintah.
- d. Meningkatnya sarana dan prasarana perhubungan.
- e. Meningkatnya kemampuan pembiayaan.
- f. Meningkatnya Kualitas pelaku perekonomian.
- g. Terjalinnnya kerjasama dengan pihak luar negeri dalam berbagai bidang pembangunan.
- h. Terwujudnya Pemberdayaan Kecamatan dan Desa/Kelurahan.
- i. Meningkatnya kerja sama dengan pemerintah provinsi dalam berbagai bidang pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan.
- j. Meningkatnya kerjasama dengan pemerintah Kabupaten dalam berbagai bidang pembangunan.
- k. Meningkatnya kerja sama dalam berbagai bidang.
- l. Terwujudnya pemanfaatan lahan sesuai dengan peruntukannya atau kesesuaian lahan.
- m. Terciptanya pelestarian alam dan lingkungan hidup.
- n. Meningkatnya penyelenggaraan pendidikan.
- o. Meningkatnya ketahanan budaya dan kehidupan keagamaan.
- p. Meningkatnya derajat kesejahteraan masyarakat.

- q. Terwujudnya supremasi hukum atau penegakan hukum.
- r. Meningkatnya kualitas aparatur.
- s. Meningkatnya wawasan kebangsaan.

5. Profil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

Pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten enrekang Jl.sultan Hasanuddin No. 444 enrekang kecamatan enrekang, Selatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang merupakan instansi pemerintahan yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan dan tugas lainnya yang di berikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Enrekang. Fungsi dan tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, Kartu Keluarga (KK), akta perkawinan surat keterangan pindah hingga pembuatan Ktp-Elektronik Atau E-Ktp. Untuk warga yang akan mengurus dokumen pendudukan agar dapat menyiapkan syarat-syarat kelengkapan berkas. Informasi cara, syarat dan biaya pengurusan (jika ada) dapat diperoleh melalui call center Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil atau halo Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, anda juga bisa megakses website resmi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang untuk informasi umum. Bagi anda yang membutuhkan pelayanan langsung datang ke kantor

Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terdekat pada hari dan jam kerja / jam 08:00 buka.

a. Visi

Terwujudnya pusat Data dan informasi kependudukan yang akurat tertib dan dinamis berbasis teknologi informasi melalui gerbang emas.

b. Misi

- 1) Meningkatkan profesionalisme SDM yang berorientasi pelayanan kualitas (*service quality*) dengan memberikan pelayanan secara ramah, akurat, cepat dan transparan.
- 2) Meningkatkan kualitas data base kependudukan dan pencatatan sipil melalui pengelolaan data base berbasis teknologi informasi.
- 3) Meningkatkan kapasitas sumber daya yang meliputi SDM, teknologi informasi administrasi kependudukan dan sarana pendukung lainnya.
- 4) Meningkatkan kualitas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas untuk kepuasan masyarakat dengan merujuk pada standar operasional pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang melaksanakan tugas pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan

daerah di bidang administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data yang berbentuk database serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.
- b. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan Pencatatan sipil.
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan urusan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- e. Pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- f. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- g. Pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan
- h. Pengkoordinasian integrasi dan sinkronisasi kegiatan di bidang administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan dilingkungan pemerintah daerah
- i. Pembinaan kepada masyarakat tentang kependudukan dan

pencatatan sipil

- j. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga lainnya
- k. Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.
- l. Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data kependudukan.
- m. Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pada data base kependudukan.
- n. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk, Pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan.

Adapun jumlah pegawai tetap dan pegawai honorer di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang :

Tabel 4.2
Jumlah jenis kelamin pegawai
Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan
Sipil Kabupaten Enrekang

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	22
Perempuan	27
Total	49

Sumber: Kantor Dukcapil Kabupaten Enrekang, 2022

Dari tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa jumlah sumber daya manusia atau aparatur pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang di tinjau dari jenis kelamin, laki-laki berjumlah 22 (dua puluh dua) orang dan perempuan berjumlah 27 (dua puluh tujuh) orang. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai perempuan mendominasi dari jumlah pegawai laki-laki.

Hingga memasuki tahun 2022, jumlah pegawai negeri sipil tercatat sebanyak 22 (dua puluh dua) orang dan sebanyak 24 (dua puluh empat) orang adalah pegawai honorer. Berdasarkan keadaan golongan pegawai negeri sipil dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Tingkat golongan atau pangkat pegawai

No	Golongan	Jumlah
Golongan IV		
	Golongan IV/a	1
	Golongan IV/b	-
	Golongan IV/c	1
	Golongan IV/d	-
Golongan III		
	Golongan III/a	5
	Golongan III/b	2
	Golongan III/c	1
	Golongan III/d	12
Golongan II		
	Golongan II/a	
	Golongan II/b	
	Golongan II/c	
	Golongan II/d	
Honorer		27
Total		49

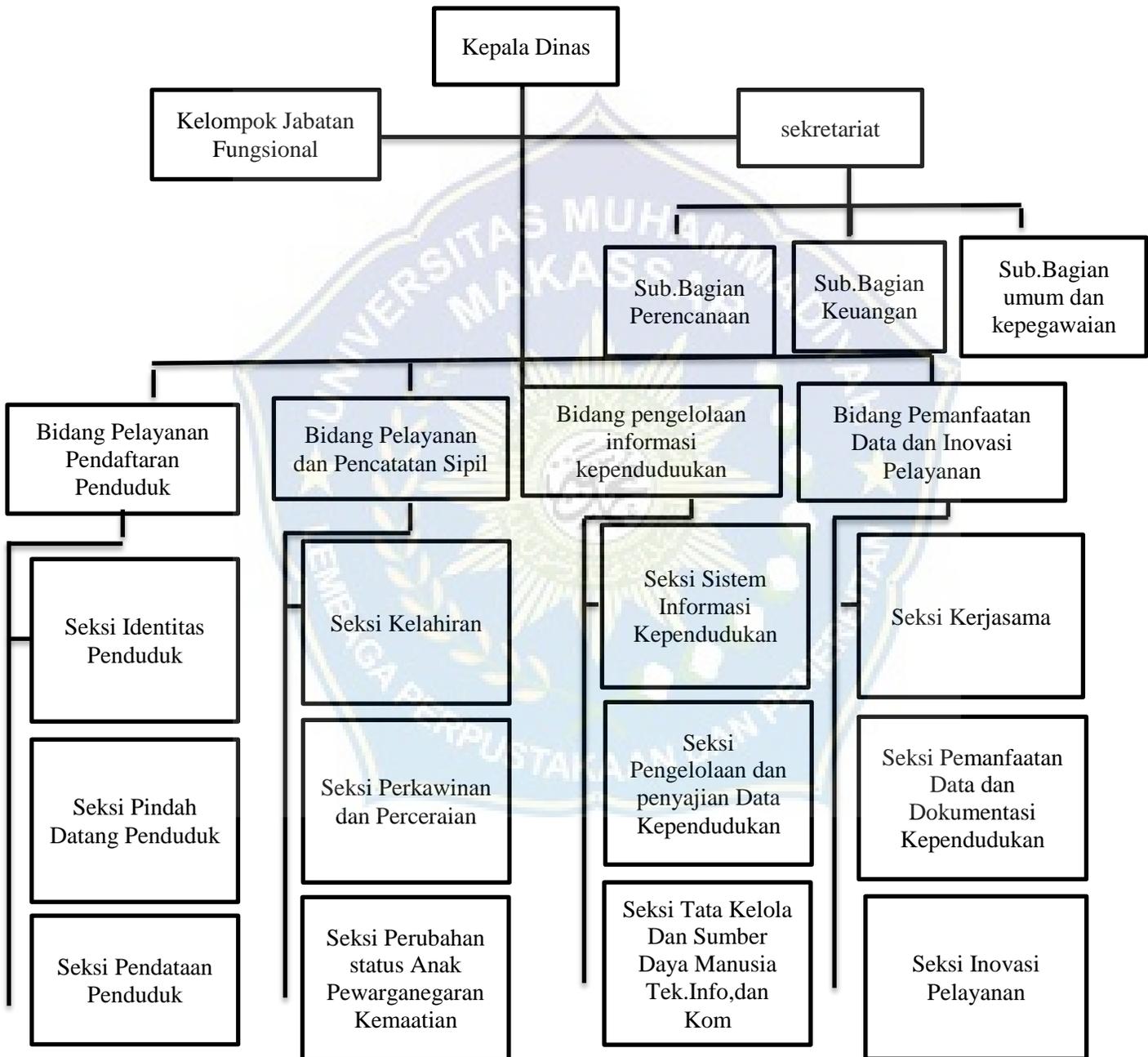
Sumber: Kantor Dukcapil Kabupaten Enrekang, 2022)

Dari data dapat dilihat bahwa untuk pegawai negeri sipil yang bergolongan IV yaitu 1 orang bergolongan IV/A dan 1 orang bergolongan IV/C. Sedangkan yang bergolongan III ada 20 orang yang mana 5 orang bergolongan III/A, terdapat 2 orang bergolongan III/B, terdapat 1 orang bergolongan III/C, dan 12 orang yang bergolongan III/D, tidak terdapat seorangpun pegawai yang bergolongan II. Dan terakhir terdapat honorer sebanyak 27 orang sehingga jumlah pegawai seluruhnya berjumlah 49 orang. Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang merupakan

identitas resmi setiap penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. Berikut ini data kepemilikan KTP di Kabupaten Enrekang:



Struktur Organisasi



Dari gambar tersebut dapat di lihat bahwa bagian-bagian dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, sebagai berikut:

a. Sekretariat

- 1) Sub bagian umum dan kepegawaian
- 2) Sub bagian keuangan
- 3) Sub bagian perencanaan dan pelaporan

b. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- 1) Seksi identitas penduduk
- 2) Seksi pindah datang penduduk
- 3) Seksi pendataan penduduk

c. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- 1) Seksi kelahiran
- 2) Seksi perkawinan dan perceraian
- 3) Seksi perubahan status anak perwarganegaraan dan kematian

d. Bidang Pengolahan Informasi Kependudukan

- 1) Seksi informasi administrasi kependudukan
- 2) Seksi pengolahan data dan penyajian data kependudukan
- 3) Seksi tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dankomputer.

e. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- 1) Seksi kerjasama
- 2) Seksi pemanfaatan dan dokumen kependudukan
- 3) Seksi inovasi pelayanan

Standar Operasional Pelayanan :

No	Jenis-Jenis pelayanan	Prosedur Pelayanan
1.	Pembuatan Kartu Keluarga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu keluarga asli yang akan di pecah atau diubah 2. Fotocopy surat nikah (Legalisir KUA bagi yang baru nikah) 3. Fotocopy akta/ijazah (untuk pembentukan data) 4. Fotocopy surat kelahiran (Bagi anak baru lahir) 5. Fotocopy akta kematian (bagi keluarga yang meninggal) 6. Asli surat keterangan pindah datang yang dikeluarkan Disdukcapil Kab.Enrekang (bagi yang pindah keluar kota)
2.	KTP-el	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian (Jika KTP-el hilang) 3.KTP-el lama (bagi yang melakukan perubahan elemen data)
3.	Kartu Identitas Anak	1.Fotocopy akta kelahiran

		2.Pas foto warna ukuran 2x3= 2 lembar (bagi anak usia 5-17 tahun kurang 1 hari)
4.	Surat keterangan pindah antar provinsi Kab/Kota	1.Kartu keluarga asli
5.	Surat keterangan pindah datang antar provinsi kab/kota	1.surat keterangan pindah dari domisili asal 2.fotocopy kartu krluarga (bagi yang menumpang kartu keluarga) 3.fotocopy surat menikah (bagi yang sudah menikah)
6.	Akta kelahiran	1.surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran atau SPTJM data kelahiran bagi masyarakat yang tidak bisa menunjukkan keterangan kelahiran dari bidan 2.Fotocopy surat nikah/akta perkawinan (dilegalisir untuk anak pertama) 3.SPTJM data pasangan suami-istri (bagi orang tuanya yang kawin tidak tercatat tetapi ayahnya sudah tercatat pada kartu keluarga yang bersangkutan) 4.Fotocopy Kartu Keluarga 5.Fotocopy KTP orang tua (untuk anak berusia 19tahun keatas diganti dengan

		<p>fotocopy KTP yang bersangkutan)</p> <p>6.Surat pernyataan yang berisikan bersedia dibuatkan Akta anak seorang ibu (jika tidak memiliki surat nikah orang tua/akta nikah orang tua)</p> <p>7.Data pendukung lainnya seperti (ijazah,SK PNS (jika ada)</p>
7.	Akta kematian	<p>1.surat keterangan kematian dari lurah (jika meninggal di rumah)</p> <p>2.surat keterangan kematian (jika meninggal di rumah sakit)</p> <p>3.fotocopy KTP yang bersangkutan</p> <p>4.fotocopy Kartu Keluarga (jika kartu keluarga tidak ada anggota lain maka lampirkan kartu keluarga asli)</p> <p>5.data pendukung lainnya seperti: ijazah SK PNS (jika ada)</p>
8.	Akta perkawinan	<p>1.formulir F2.12</p> <p>2.Fotocopy surat keterangan perkawinan dari pemuka agama/pendeta/penghayat kepercayaan (legalisir)</p> <p>3.Fotocopy Kartu Keluarga</p>

		<p>4.Fotocopy KTP suami-istri</p> <p>5.Fotocopy akta kelahiran suami-istri</p> <p>6.Pas foto gandeng/berdampingan suami-istri berwarna ukuran 4x6 : 3 lembar</p> <p>7.Data pendukung lainnya seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy passport suami-istri (bagi WNA) - Fotocopy Kartu keluarga orang tua/ wali kedua belah pihak
--	--	---

Adapun aplikasi yang dipakai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam melakukan pelayanan yaitu:



Gambar 4.1 Aplikasi

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi yang ditumbuh-kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi mguna menata sistem administrasi di indonesia.SIAK melayani pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil berdasarkan peristiwa kependudukan dan

peristiwa penting yang di alami oleh penduduk sejak lahir hingga meninggal dunia, data kependudukan yang tersimpan dalam basis data yang keluarannya antara lain Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta kematian dan Akta Nikah.

Pendataan kependudukan dan catatan sipil yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi pada mulanya di kenal dengan istilah SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) pada tahun 1996 namun pada pelaksanaannya di lapangan sistem ini memiliki banyak kelemahan sebagai sebuah sistem yang mengelola data kependudukan berdasarkan hasil evaluasi terhadap SIMDUK maka pemerintah Indonesia membuat SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sebagai sistem yang mengelola data Kependudukan dan Catatan Sipil di Indonesia kebijakan dari SIAK selain untuk mndata kependudukan secara akurat tetapi juga dapat memberikan NIK yang secara otomatis dan tetap untuk satu penduduk sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas ganda.

Sejak 2010 pemerintah Kabupaten Enrekang terutama di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menggunakan aplikasi SIAK sebagai suatu awal pendataan penduduk di Kabupaten Enrekang. selanjutnya data-data tersebut akan di simpan kedalam suatu data yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet sehingga data-data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat administrasi kependudukan SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukkan data-data tersebut kedalam suatu pusat data (Data Center) di direktorat jendral administrasi kependudukan.



Gambar 4.2 Halaman Utama Aplikasi

Manfaat SIAM, Keberadaan sistem informasi administrasi kependudukan akan menghasilkan data kependudukan yang akurat baik dari segi jumlah penduduk, tingkat ekonomi, pendidikan, dan lain-lain. Sehingga dengan data yang akurat tersebut berguna untuk implementasi kebijakan atau program Pemerintah lainnya seperti pendataan statistik, menentukan Daftar Pemilih Tetap untuk pemilihan umum dan pemilihan umum kepala daerah, sebagai acuan pemberian "Bantuan Langsung Tunai" (BLT) "Bantuan Langsung Sementara Masyarakat" (BLSM), dan pedoman untuk pengambilan kebijakan publik lainnya.

B. Hasil Penelitian

Electronic Government adalah semua yang mencakup penggunaan segala teknologi informasi komunikasi oleh pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk agar dapat mengubah kondisi hubungan antar warga, bisnis, ataupun pihak-pihak lainnya. *Electronic Government* pada saat sekarang ini sedang dalam masa

pengembangan belum merujuk pada tahapan evaluasi. *Electronic Government* ini dikatakan mampu apabila dapat memberikan manfaat yang sangat optimal yang dirasakan oleh semua kalangan (Muftikhali & Susanto, 2017).

Dengan demikian penulis menganalisis bahwa penerapan *Electronic Government* ini dilihat dari efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan kepada masyarakat mengenai penerapan *Electronic Government* pada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten enrekang

1. Komunikasi

Komunikasi yaitu proses penyampaian informasi E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang baik dengan menggunakan media social maupun media cetak sehingga mendapatkan kejelasan, tranmisi dan konsistensi dalam menyampaikan informasi kepada public.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Enrekang terkait komunikasi Kebijakan Elektronik Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

“Kami di dinas Catatan Sipil Kabupaten Enrekang melakukan berbagai usaha dalam melakukan komunikasi terkait kebijakan Egovernment, seperti langsung turun kelapangan melakukan sosialisasi serta pelatihan yang sasarannya adalah masyarakat secara umum. Namun usaha tersebut belumlah berjalan dengan semaksimal harapan kami sebagai Pemerintah Daerah dikarenakan ada berbagai hambatan yang juga harus di carikan solusi sepereti masih ada masyarakat yang belum melek teknologi.”

(wawancara dengan HS, 09 maret 2023).

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Enrekang terkait komunikasi Kebijakan Elektronik Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat dikatakan bahwa DUKCAPIL Kabuapten Enrekang masih dalam tahapan proses sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat untuk mempermudah masyarakat mengakses kebijakan Egovorment. Namun di sisi yang lain Pemerintah Daerah dalam hal ini DUKCAPIL Kabupaten Enrekang mengaku bahwa kebijakan tersebut belumlah maksimal karena masih banyak masyarakat yang tidak melek teknologi sehingga masih dibutuhkan kebijakan manul untuk memastikan tidak ada masyarakat yang tidak terpenuhi kebutuhannya di DUKCAPIL Kabupaten Enrekang.

Informasi lanjutan yang peneliti temukan di lapangan bahwa memang masih ada masyarakat yang belum paham mengenai kebijakan Egovorment tersebut sekalipun sudah mengikuti sosialisasi dan pelathan yang di adakan oleh DUKCAPIL Kabupaten Enrekang. Belum lagi masyarakat yang pengguna teknologi secara pasif yang hanya menggunakan teknologi untuk kebutuhan-kebutuhan tertentu, masyarakat jenis ini adalah mereka yang sangat tidak peduli dengan kebijakan tersebut. Adapun masyarakat yang tidak menggunakan teknologi di berbagai tempat di wilayah Kabupaten Erekanng, hal-hal tersebut menjadi tantang tersendiri bagi DUKCAPIL Kabupaten Enrekang yang mesti

harus di carikan solusi.

Adapun hasil wawancara lanjutan peneliti dengan staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang mengenai penentu kebijakan terkait dengan komunikasi Kebijakan Elektronik Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

“Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten ,dalam penentuan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk berdasarkan kebijakan nasional dalam upaya meningkatkan kapasitas dan pemahaman Bersama mengenai berbagai regulasi dan kebijakan-kebijakan terbaru seperti e-government.juga sebagai upaya membangun kordinasi dan sinkronisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi fasilitas pelayanan DUKCAPIL terhadap masyarakat”.(wawancara dengan SF, 09 maret 2023)

Hasil wawancara peneliti dengagn staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang terkait peentu Kebijakan Electronic Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat dikatakan bahwa pada penentuan kebijakan teknis DISCAPIL Kabupaten Enrekang dalam bidang pendaftaran penduduk berdasar pada kebijakan nasional untuk meningkatkan kapasitas dan pemahaman Bersama mengenai regulasi-regulasi yang baru seperti kebijakan E-Government. Hal tersebut juga sebagai salah satu usaha mempererat bangunan kordinasi dan sinkronisasi sesama anggota DISCAPIL untuk mempermudah melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pejabat public daerah Kabupaten Enrekang.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan salah satu tokoh masyarakat

Kabupaten Enrekang terkait Kebijakan Elektronik Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

“Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang masih sangat kurang yang dimana staf DUKCAPIL tidak memperhatikan kenyamanan masyarakat, dan adanya perbedaan dalam pelayanan masyarakat biasa dengan pegawai, dalam hal pelayanan yang dilakukan staf DUKCAPIL, dan banyaknya staf yang diluar dari MOTTO pelayanan kantor tersebut dimana kurangnya peningkatan di bidang Administrasi yang cepat,tepat,gratis dan sesuai prosedur pelayanan, diluar daripada itu kerap kali terjadi pungli dan adanya kecurangan dalam pelayanan yang dilakukan pihak Administrasi”.(wawancara dengan AS,09 maret 2023)

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang bahwa semua kalangan dapat menggunakan pelayanan yang ada di DUKCAPIL agar tidak ada perbedaan dalam pelayanan, agar bekerja ihklas,cepat,tepat,gratis sesuai prosedur yang telah ada di kantor DUKCAPIL seperti pelayanan prima serta tertib administrasi dapat terstruktur sesuai standar pelayanan yang ada. Namun hal yang terjadi di lapangan malah bekebalikan terdapat banyak perbedaan dalam melakukan pelayanan apalagi antara pegawai negri dan masyarakat biasa yang dimana masyarakat biasa selalu di kebelakangkan,dan kurangnya disiplin Administrasi oleh pegawai negri dan staf DUKCAPIL seperti banyaknya kecurangan yang kerap terjadi.

Maka dari beberapa wawancara dengan informan diatas dapat

disimpulkan bahwa komunikasi sudah sesuai dengan kebijakan yang berlaku dalam penyampaian informasi yang sangat penting dari disdukcapil Kabupaten Enrekang sebagai sikat transparansi pemerintahan. Komunikasi sangat penting dalam penyampaian kepada masyarakat dan ini dilakukan pengembangan oleh disdukcapil kabupaten enrekang yaitu pembuatan pedoman informasi publik di kabupaten enrekang berdasarkan undang-undang dan surat keputusan yang dikeluarkan bupati Kabupaten Enrekang.

2. Sumber daya

Sumber daya yaitu langkanya sumber daya manusia yang handal khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten Enrekang sehingga membuat egovernment sendiri belum terimplementasi dengan baik. Kemudian sarana dan prasarana belum memadai dikeranakan sebagian alat seperti: computer, alat rekam, dan kamera dalam keadaan rusak serta jumlah staf pegawai yang masih kurang.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Enrekang, mengenai pelaynan sumber daya Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. pada Kebijakan Elektronik Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

“Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang masih kurangnya pegawai tetap dan pemanfaatan pegawai honorer, sehingga

menjadi factor penghambat pelayanan, sehingga perlu pengontrolan pada saat pelayanan berlangsung, agar pegawai honorer semangat dalam bekerja, dan pegawai tetap perlu di siplin dalam bekerja agar meningkatkan pelayanan di bidang administrasi agar terwujudnya pelayanan yang prima”. (wawancara dengan HS, 09 maret 2023)

Hasil penelitian dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Enrekang terkait sumber daya, yang dimana sangat diperlukan motivasi agar pegawai honorer dan pegawai tetap benar-benar bertanggung jawab pada tugasnya masing-masing namun tidak terlepas dari perbedaan antara pegawai tetap dan pegawai honorer. Sehingga pegawai tetap dan pegawai honorer dapat bekerja sama secara kolektif sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Hasil wawancara peneliti dengan staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang mengenai penentu kebijakan terkait dengan terkait sumber daya Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. pada Kebijakan Elektronik Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

“kami selalu meengupayakan antar sesama staf di dinas dukapil sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan kerja kami sebagai pelayan masyarakat. kami sadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan di dinas dukcapil dalam hal melaksanakan tugas dan fungsi karna di akibatkan oleh beberapa factor seperti prasarana atau fasilitas kebutuhan kerja masih kurang dan pegawai yang masih minim dan disisi lain kami bersyukur karna masih banyak tenaga honorer yang mau bekerja untuk

masyarakat”.(wawancara dengan SF,09 maret 2023).

Hasil wawancara lanjutan peneliti dengan staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang mengenai penentu kebijakan terkait dengan sumber daya yang dimana sarana dan prasarana yang masih belum bisa dikatakan maksimal karna adanya kebutuhan-kebutuhan yang masih belum maksimal seperti alat pencetak dan jaringan internet yang menjadi hambatan dalam melaksanakan pelayanan di kantor DUKCAPIL.

Hasil wawancara peneliti dengan staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang mengenai penentu kebijakan terkait dengan terkait sumber daya Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Pada Kebijakan Elektronik Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang masyarakat sangat berharap agar pelayanan yang dilakukan pegawai DUKCAPIL benar-benar maksimal agar masyarakat merasa nyaman sekalipun sarana dan prasarana terkadang menjadi hambatan bagi pegawai DUKCAPIL sebab masyarakat sangat memerlukan kenyamanan saat berada di kantor DUKCAPIL.

3. Disposisi

Sebagian pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Enrekang belum melakukan pelayanan yang merata bagi masyarakat, melakukan pelayanan dengan melihat status, kedudukan dan suku.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Enrekang, mengenai Disposisi Ada beberapa ketentuan yang perlu diisi dalam lembar disposisi, mulai nomor surat, indeks kode administrasi. Jika lembar-lembar tersebut sudah diisi dengan lengkap, surat disposisi ini akan diberikan kepada pihak staf administrasi untuk segera diteruskan kepada atasan.

Hal itu berguna agar surat disposisi tersebut segera ditanggapi dan mendapatkan tindaklanjut dari atasan. Penting mengetahui manfaat disposisi tersebut.

“mengenai surat menyurat sangat perlu memperhatikan surat keluar dan surat yang di terima, Dunia surat menyurat konvensional saat ini sudah mulai beralih ke surat elektronik. Meski begitu, kegiatan surat menyurat tetap dilakukan seperti biasa dan tidak mengurangi aktivitasnya yang benar-benar taat administrasi”(wawancara dengan HS,09 maret 2023).

Dengan perubahan atau bergantinya urusan surat menyurat jadi surat digital dan elektronik, sebenarnya akan lebih memudahkan pekerjaan yang ada. Urusan disposisi juga bisa dilakukan dalam surat digital. Disposisi memiliki kegunaan dan fungsi untuk mengetahui petunjuk atau tindakan yang harus dilakukan oleh bawahan.

Disposisi bersifat segera. Maka itu, harus langsung dilakukan dan dikerjakan sesuai petunjuk. Dengan adanya disposisi, kita bisa mengetahui tanggapan dari surat masuk yang diterima serta mengetahui bagaimana surat tersebut ditindaklanjuti.

Maka itu, disposisi surat, wajib ada dalam perusahaan agar staf admin bisa tahu tindakan yang akan dilakukan dalam menangani surat masuk dan surat keluar mengingat ini harus disesuaikan dengan perintah atasan”. (wawancara dengan HS,09 maret 2023)

Adapun hasil penelitian dari hasil wawancara di atas maka dapat di jelaskan bahwa disposisi yang baik dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam melakukan sebuah pelayanan kepada masyarakat sehingga setiap tanggung jawab yang di berikan akan terkait satu sama lain baik dari pemerintah maupun masyarakat di kabupatn enrekang.

4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi yaitu masih ada masyarakat dan pihak birokrasi yang tidak mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Enrekang, mengenai struktur birokrasi, Birokrasi merupakan struktur tatanan organisasi, bagan, pembagian kerja dan hierarki yang terdapat pada sebuah lembaga yang penting untuk menjalankan tugas-tugas agar lebih teratur dan masing-masing staf memiliki tanggung jawab yang telah di tentukan

“setiap bidang yang memiliki tanggung jawab mestinya memahami apa yang telah ditetapkan pihak birokrasi agar standar pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur yang ada dan pihak birokrasi juga perlu

memberikan pemahaman bagi masyarakat agar memenuhi standar pelayanan yang ada agar tidak ada kesalahpahaman dalam mengurus di DUKCAPIL.” (wawancara dengan HS,09 maret 2023)

Adapun hasil penelitian,tak lepas dari pertanggungjawaban dari pihak kantor DUKCAPIL juga perlu memberi perhatian khusus terhadap masyarakat agar masyarakat tersebut merasa benar-benar di berikan pelayanan yang sesuai,selain itu pihak kantor DUKCAPIL perlu memberi pemahaman terhadap masyarakat agar memenuhi standar pelayanan yang ada. dan dalam mengoptimalkan penerapan pelayanan yang sangat-sangat perlu memberikan pemahaman dalam pelayanan saat pembuatan Kartu Keluarga,KTP,Kartu Indentitas Anak,dan standar pelayanan yang ada.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 46 tahun 2017 tentang Pejabat pengelola Informasi dan dokumentasi bahwa untuk mewujudkan UU 14 tahun 2008 tentang informasi publik perlunya Dinas Kominfo dalam membantu menyelenggarakan informasi keterbukaan publik maka di bentuklah oprganisasi perangkat daerah yang bernama PPID (Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi) yang bertugas :

- 1) Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik
- 2) Melakukan verifikasi bahan informasi publik
- 3) Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan
- 4) Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi

5) Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat

Hal di atas sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh Kepala Staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yang telah di wawancarai penulis yang menyatakan:

“Dalam mengoptimalisasi pelayanan informasi membentuk PPID pada tahun 2017 inilah dasarnya kesemua OPD jadi OPD yang memberikan pelayanan keterbukaan informasi bukan hanya disdukcapil saja karna di sini disdukcapil bertugas sebagai admin kabupaten dan admin OPD, jadi keterbukaan informasi di kabupaten enrekang sudah ada dasar-dasar hukumnya” (wawancara dengan SF, 09 maret 2023).

Berdasarkan hasil wawanara penulis dengan staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang tentang Struktur organisasi, Penulis menyimpulkan bahwa dalam mengoptimalisasikan penerapan pelayanan keterbukaan di Kabupaten Enrekang Pemerintah Daerah yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang membentuk sebuah lembaga yang di naunginya yang bernama PPID (Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi) yang bertugas dalam pengumpulan, kordinasi, verifikasi, publikasi keterbukaan segala informasi publik di Kabupaten Enrekang

C. Pembahasan

1. Komunikasi

Komunikasi yaitu proses penyampaian informasi Publik di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang baik dengan menggunakan media social maupun media cetak sehingga mendapatkan kejelasan, tranmisi dan konsistensi dalam menyampaikan informasi kepada publik penerapan dengan keterbukaan informasi melalui komunikasi yang baik itu memiliki dasar yang jelas dari peraturan dari pemerintah sehingga komunikasi yang diberikan bisa diterima oleh masyarakat. Menurut George Edward III dalam Kapahang et al., (2020) komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Dari hasil penelitian ini berkaitan dengan komunikasi yaitu sudah sesuai dengan kebijakan yang ada dimana komunikasi yang dilakukan itu sangat penting sebagai sifat transparansi kepada masyarakat sebagai penerapan kebijakan keterbukaan informasi publik di disdukcapil kabupaten Enrekang.

2. Sumber Daya

Sumber daya yaitu komponen dan peran penting dalam melaksanakan kebijakan keterbukaan informasi publik baik sumber daya maupun sumber daya manusia dalam melengkapi barang dan jasa berkaitan dengan keterbukaan informasi public. Menurut George Edward III dalam Kapahang et al., (2020) mengemukakan bahwa faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya peralatan dan sumber daya kewenangan. Hasil penelitian ini berkaitan dengan sumber daya yaitu ipmlementasi kebijakan informasi publik di disdukcapil kabupaten

enrekang sudah baik sumber dayanya dengan adanya pengembangan dan pelatihan yang diberikan sehingga meningkatkan kinerjanya.

3. Disposisi

Disposisi yaitu kemauan atau kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam menyampaikan informasi kepada publik sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Menurut George Edward III dalam Kapahang et al., (2020) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Hasil penelitian ini sudah bertanggung jawab dari mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik di disdukcapil kabupaten enrekang berkaitan dengan disposisi sudah cukup baik dari segi dikap dan tanggung jawabnya.

4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi yang merupakan kordinasi Sturuktur pelaksan, komunikasi mempunyai sejumlah pengaruh baik terhadap tipe, sasaran, maupun tugas pemerintahan termasuk di dalamnya pemeliharaan hubungan. Tanpa adanya sarana dan fasilitas untuk unit-unit pelaksana, hubungan, komunikasi ke segala arah dalam suatu kegiatan, akan sulit diketahui apa yang sudah dicapai, apa yang akan diraih dan bagaimana kendala dalam pelaksanaan pekerjaan,

sehingga sulit bagi organisasi untuk mengevaluasi pekerjaan, karena komunikasi adalah sumber informasi bagi pimpinan atau eksekutif dalam menghasilkan berbagai kebijakan. Menurut Edward struktur birokrasi mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit unit organisasi dan sebagainya. Terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: “Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi” (Kapahang et al 2020). Hasil penelitian Struktur Birokrasi Dalam sebuah birokrasi tidak hanya SOP saja yang menunjang implementasi suatu kebijakan, namun adanya koordinasi juga dapat menjadi penunjang bagi petugas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Akan dijalankannya SOP oleh petugas pelayanan informasi dan juga adanya koordinasi yang berjalan untuk menunjang implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditulis oleh peneliti dengan judul Kebijakan Electronic Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Puclic Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, dapat di lihat melalui empat pelaksanaan keterbukaan yaitu:

1. Komunikasi

Mengenai kebijakan yang ada dimana komunikasi yang dilakukan itu sangat penting sebagai sifat transparansi kepada masyarakat sebagai penerapan kebijakan yang ada dalam ruang lingkup Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

2. Sumber Daya

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah cukup baik sumber dayanya dan pegawai honorer dan pegawai tetap harus mampu memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ada dan meningkatkan pelayanan yang ada.

3. Disposisi

Sudah bertanggung jawab dari untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang,

disposisi sudah cukup baik dari segi dikap dan tanggung jawabnya.

4. Struktur Birokrasi

Pemerintah daerah yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Enrekang, sudah cukup baik dalam sumber informasi bagi pimpinan atau eksekutif dalam menghasilkan berbagai kebijakan. Aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, dan hubungan antara unit-unit organisasi, namun adanya koordinasi juga dapat menjadi penunjang bagi petugas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di kemukakan di atas, maka penulis memberikan sasaran atau masukan sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang perlu memperbaiki fasilitas yang ada untuk menunjang para pegawai serta masyarakat yang ingin datang berkunjung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Serta penyampaian standar pelayanan yang ada kepada masyarakat agar masyarakat bisa paham.
2. Prlayanan secara merata dan tidak ada perbedaan masyarakat biasa dan pegawai negeri pada saat terjadinya pelayanan yang ada dan bebas dari pungli. agar standar pelayanan yang prima serta tertib administrasi yang berbasis teknologi dapat terwujud.
3. Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan lagi hasil penelitian ini dan bisa mencari masalah baru yang dapat

memunculkan solusi bagi Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten

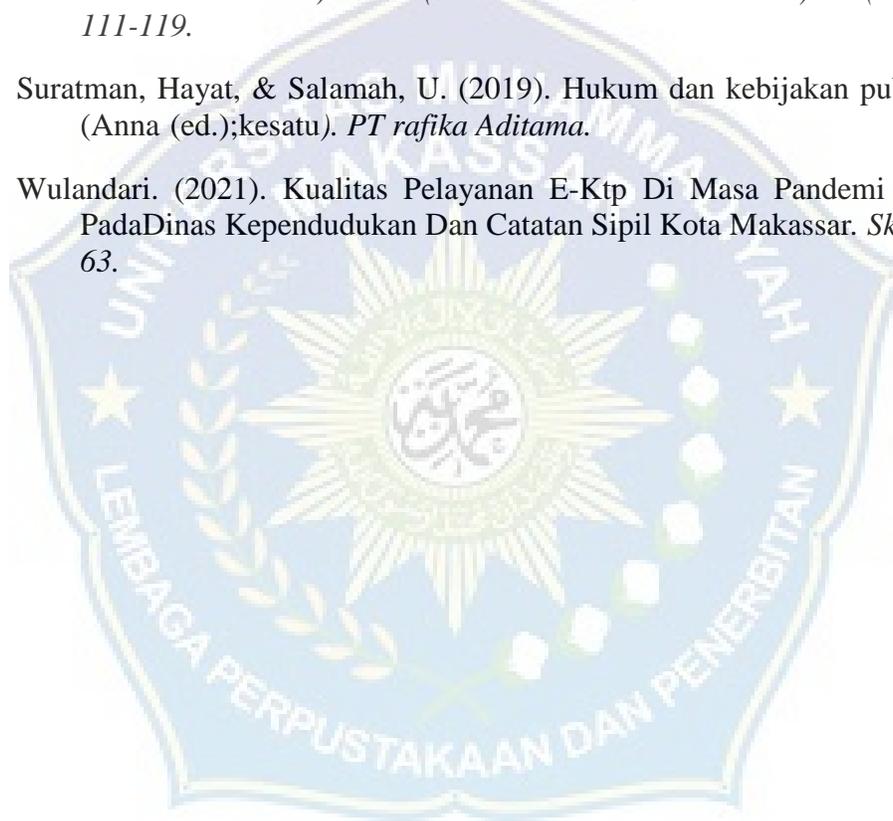
Enrekang, maupun instansi luar Kabupaten Enrekang



DAFTAR PUSTAKA

- Angguna, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya pengembangan e-government dalam pelayanan publik pada dinas koperasi dan ukm kota malang Yordan Putra Angguna, A. Yuli Andi Gani, Sarwono. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1),
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225.
<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>
- Hakim, L., & Mustari, N. (2019). Kebijakan Lelang dan Promosi Jabatan Dalam Pelayanan Pemerintahan. *In Nas Media Pustaka*.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, & I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 265–276.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/705>
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10.
<https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–25.
- Kapahang, S. E., Mingkid, E., & Kalesaran, E. R. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(1).
- Larasati, Niken Ayu, and Sri Andayani. "Pengaruh Penggunaan Learning Management System (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean." *Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo Thomas 4.1 (2019)*. 13-20.
- Nanna, S. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. ISSN 2502-3632 (Online) ISSN2356-0304 (Paper) *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699. www.journal.uta45jakarta.ac.id

- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131–146.
- Pranalia, D. A. (2015). Manajemen Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Kutai Barat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 156–166.
- Riyadi, Selamat, and Suprianto Suprianto. "Elemen Sukses Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Di Kecamatan Cerme)." *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)* 2.3 (2022): 111-119.
- Suratman, Hayat, & Salamah, U. (2019). Hukum dan kebijakan publik (Anna (ed.);kesatu). *PT rafika Aditama*.
- Wulandari. (2021). Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Skripsi*, 1–63.





**L
A
M
P
I
R
A
N**

Universitas Muhammadiyah Makassar
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Alhamdulillah

Nomor Lamp. Hal : 0143/FSP/A.1-VIII/1444 H/2023 M
: 1 (satu) Eksemplar
: **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP2M) Unismuh Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada:

Nama Mahasiswa : Abhilal Haridi
Sambuk : 10561 11171 18
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
Judul Skripsi : *"Kebijakan Electronic Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 24 Januari 2023
Dekan,
Uj. Wakil Dekan I

Anwar Prianto, S.IP, M.Si
NEM: 992 797

LEMBAGA PERPUSTAKAAN

Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humanity

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 254 Telp. 084-972 Fas 084113965500 Makassar 90221 e-mail: lp3m@umh.ac.id

Nomor : 177/05/C.4-VIII/1/1444/2023

03 Rajab 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

25 January 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0143/FSP/A.1-VIII/1/1444 H/2023 M tanggal 24 Januari 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ALHILAL HAMDI

No. Stambuk : 10561 1117118

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Kebijakan Electronic Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 29 Januari 2023 s/d 29 Maret 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,

Dr. H. Habakur Idhan, MP.
 NPM 104 7716



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 1442/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Enrekang
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 177/05/C.4-VIII/I/1444/2023 tanggal 25 Januari 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: ALHILAL HAMDI
Nomor Pokok	: 105611117118
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" KEBIJAKAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 27 Januari s/d 27 Februari 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 27 Januari 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Pertinggal.



PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sudirman, Km 3 Pinang Telp./Fax (0420) 21079

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: 73.16/090/DPMPSTP/ENR/IP/II/2023

Berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang nomor 73 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Enrekang Nomor 159 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka dengan ini memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

ALHILAL HAMDJ

Nomor Induk Mahasiswa : 105611117118
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Lembaga : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
Pekerjaan Peneliti : **MAHASISWA**
Alamat Peneliti : **TAMPAAN**
Lokasi Penelitian : **KANTOR DISDUKCAPIL KAB. ENREKANG**
Anggota/Pengikut : *

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka **PENYUSUNAN SKRIPSI** dengan Judul :
KEBIJAKAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG

Lamanya Penelitian : **2023-02-06 s/d 2023-03-27**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Enrekang
07/02/2023 13:20:15
KEPALA DINAS,



Dr. Ir. CHAIDAR BULLU, ST.MT
Pangkat: Pembina Tk.I
NIP. 19750328 200212 1 005



Tembusan Kepada Yth :

1. Bupati Enrekang sebagai laporan
2. Kepala Bakesbangpol Kab. Enrekang
3. Desa/Lurah/Camat tempat meneliti
4. Mahasiswa yab.

 Dokumen ini merupakan dokumen yang sah dan tidak memerlukan tanda tangan serta cap basah dikarenakan telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi



PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. Pasar Baru Nomor 07 ☎ (0420) 21019 email: dukcapilekg@gmail.com

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 53 /DISDUKCAPIL/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HARWAN SAWATI,SE
NIP : 19760329 198612 1 001
Jabatan : KEPALA DINAS
Alamat : Jl.Pasar Baru No. 7 Enrekang

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ALHILAL HAMDI
NIM : 105611117118
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "KEBIJAKAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG" Sejak tanggal 6 FEBRUARI 2023 sampai dengan tanggal 27 MARET 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 27 Maret 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil,

HARWAN SAWATI,SE
NIP. 19760329 198612 1 001



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Alhifal Hamdi
Nim : 105611117118
Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	13 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
sepertunya.

Makassar, 09 Januari 2024

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Alhifal Hamdi M.P
NIM. 964 591



BAB I Alhwal hamdi -
10561117118

by Tahap Tutup

Submission date: 09-Jan-2024 05:07PM (UTC+0700)

Submission ID: 2268318429

File name: BAB_I_-_2024-01-09T180445.938.docx (21.76K)

Word count: 1234

Character count: 8496

BAB I Alhilar hamdi - 105611117118

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Komputer Indonesia Student Paper	2%
2	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	2%
3	repositori.umrah.ac.id Internet Source	1%
4	Robi Cahyadi Kurniawan. "INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH", FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum, 2017 Publication	1%
5	id.123dok.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



Submission date: 09-Jan-2024 05:09PM (UTC+0700)

Submission ID: 2268318625

File name: BAB_II_-_2024-01-09T180446.384.docx (176.39K)

Word count: 7291

Character count: 49982

BAB II Alhilar hamdi - 105611117118

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com Internet Source	4%
2	es.scribd.com Internet Source	2%
3	e-journals.unmul.ac.id Internet Source	1%
4	core.ac.uk Internet Source	1%
5	repository.upnyk.ac.id Internet Source	1%
6	journal.unair.ac.id Internet Source	1%
7	jtiik.ub.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
9	www.randaseptasaputra.com Internet Source	1%

 adoc.pub
Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off





BAB III Alhwal hamdi -
10561117118

by Tahap Tutup

Submission date: 09-Jan-2024 05:09PM (UTC+0700)

Submission ID: 2268318694

File name: BAB_III_-_2024-01-09T180448.122.docx (20.57K)

Word count: 920

Character count: 6139

BAB III Alhilar hamdi - 105611117118

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.uny.ac.id

Internet Source

3%

2

docplayer.info

Internet Source

2%

3

Submitted to Universitas PGRI Palembang

Student Paper

2%

4

Submitted to IAIN Bengkulu

Student Paper

2%

5

Submitted to STIE Kesuma Negara Blitar

Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On



**BAB IV Alhilal hamdi -
105611117118**

by Tahap Tutup

Submission date: 09-Jan-2024 05:10PM (UTC+0700)

Submission ID: 2268318829

File name: BAB_IV_-_2024-01-09T180448.540.docx (779.55K)

Word count: 5470

Character count: 36448

BAB IV Alhilar hamdi - 105611117118

ORIGINALITY REPORT

7%	7%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dukcapil.padangpanjang.go.id Internet Source	4%
2	core.ac.uk Internet Source	3%



Exclude quotes On Exclude matches < 2%
 Exclude bibliography On



BAB V Alhilal hamdi -
10561117118
by Tahap Tutup

Submission date: 09-Jan-2024 05:11PM (UTC+0700)

Submission ID: 2268319186

File name: BAB_V_-_2024-01-09T180449.963.docx (18.59K)

Word count: 464

Character count: 3116

BAB V Alhilar hamdi - 105611117118

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.coursehero.com

Internet Source

2%

2

pt.slideshare.net

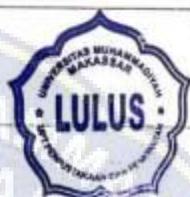
Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



turnitin



1. Tampilan kantor



Tampak dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekeng.



Tampak depan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang



Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

2. Dokumentasi Wawancara Informan



Wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Enrekang.



Wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang



Wawancara Dengan Masyarakat.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Alhilal Hamdi lahir Pada Tanggal 27 Oktober 1999. Anak Pertama Dari Tiga Bersaudara Buah Hati Dari Bapak M. Nadir Syam dan Ibu Syamsia Mulai Memasuki Jenjang Pendidikan Di SD Negeri 8 Tampuan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang dan Tamat Pada Tahun 2012 di Tahun Yang Sama Penulis Melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 4 Baraka dan Tamat Pada Tahun 2015 Kemudian Penulis Melanjutkan Lagi Pendidikan di SMA Negeri 5 Enrekang dan Tamat Pada Tahun 2018 di Tahun Yang Sama Penulis melanjutkan Pendidikan ke Jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar dan Mengambil Jurusan Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Menyelesaikan Pendidikannya Pada Tahun 2024.

Jika pembaca ingin mengetahui lebih dalam mengenai skripsi ini atau ada pertanyaan mengenai skripsi ini. Pembaca dapat menghubungi penulis melalui alamat email alhilal.ketzu@gmail.com Terimakasih telah membaca skripsi ini, semoga bermanfaat.