

SKRIPSI

**PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS E-GOVERNMENT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TAKALAR**



Disusun oleh:

HARIANDI

Nomor Stambuk : 105611123817

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS E-GOVERNMENT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TAKALAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan oleh:

HARIANDI

Nomor Stambuk : 105611123817

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

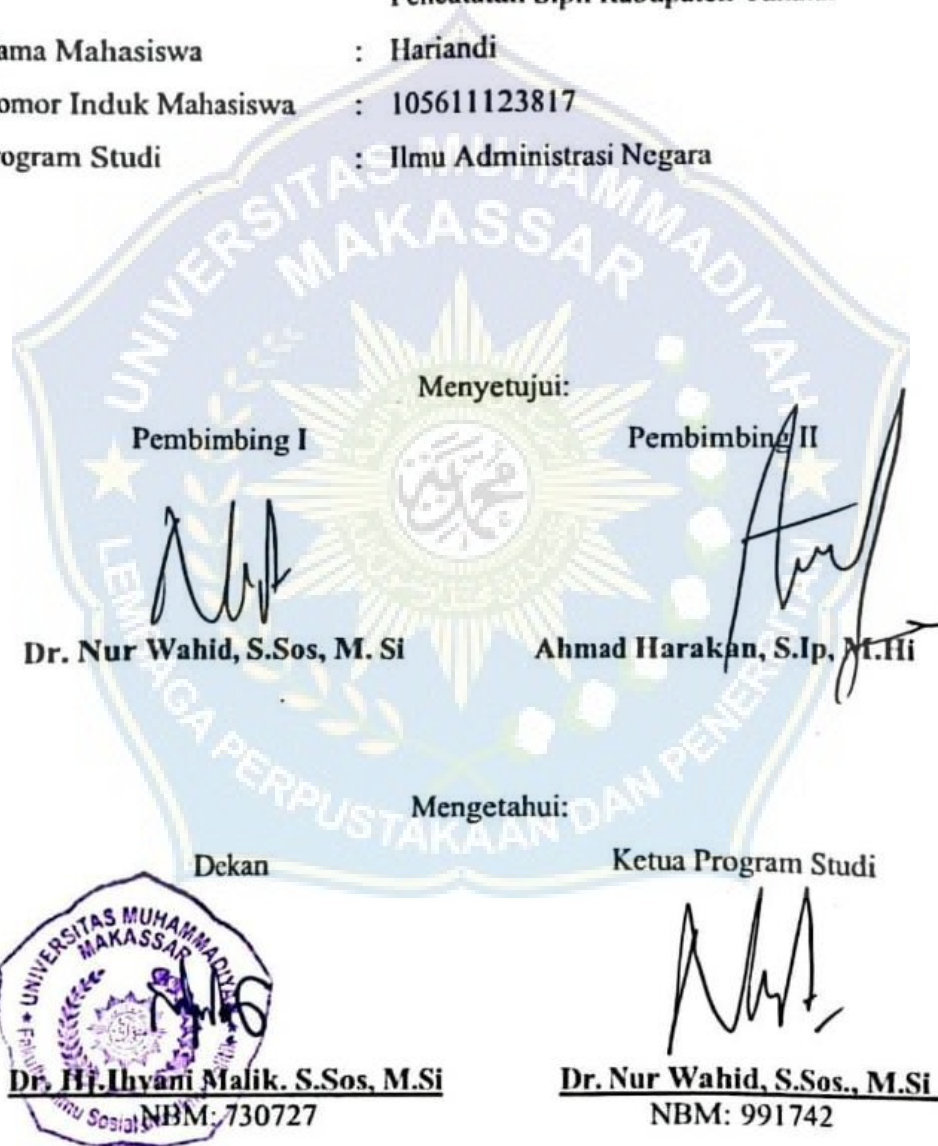
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Berbasis
e-Government Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar

Nama Mahasiswa : Hariandi

Nomor Induk Mahasiswa : 105611123817

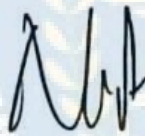
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

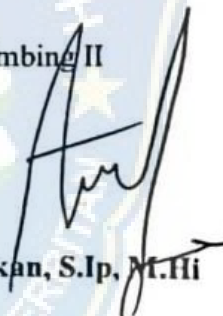


Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M. Si



Ahmad Harakan, S.Ip, M.Hi

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


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


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

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima 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 dalam program ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat, 19 Januari 2024



Ketua

Sekretaris

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

NBM: 730727

Dr. Andi Luhur Prianto. S.IP., M.Si

NBM: 992797

Tim Penguji

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si (Ketua)

2. Dr. Haerana, S. Sos., M.Pd

3. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

4. Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom

HALAMAN PERNYATAAN

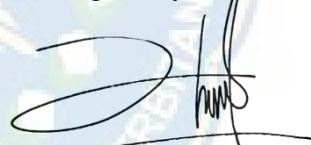
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Hariandi
Nomor Induk Mahasiswa : 105611123817
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 1 Februari 2024

Yang Menyatakan,



Hariandi

ABSTRAK

Hariandi, 2024. Nur Wahid, Ahmad Harakan, 2024. Pelayanan Administrasi Berbasis e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui elemen sukses dalam penerapan/ implementasi e-Government Pelayanan Administrasi Berbasis e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deksriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen : (1) *support*, pelayanan administrasi berbasis e-government yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat diakses dengan mudah, dapat mengurangi biaya, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta peningkatan pelayanan publik menjadi efektif dan efisien; (2) *capacity*, operator pelayanan online (e-Government) sudah sesuai dengan kompetensi dan proses pelayanan dapat dilakukan dengan sigap. Sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan informasi sudah memadai; (3) *value*, dengan adanya pelayanan administrasi SIAK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yaitu dapat mengurangi kepadatan antrian dan proses pelayanan dapat berjalan dengan normal dan kemudahan pelayanan bagi masyarakat.

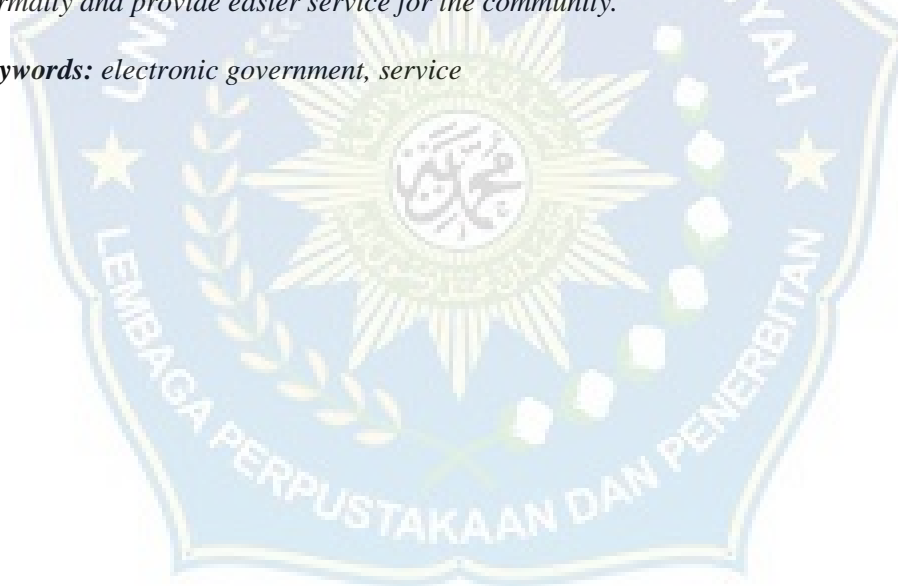
Kata Kunci: electronic government, pelayanan

ABSTRACT

Hariandi. 2024. Nur Wahid, Ahmad Harakan, 2024. Pelayanan Administrasi Berbasis e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

This research was conducted to determine the elements of success in the application/implementation of e-government Administrative Services Based on the e-government Department of Population and Civil Registration of Takalar Regency. The research uses a qualitative approach with descriptive research type. Data collection techniques use observation, interviews and document study methods. The research results show that the elements: (1) support, e-government based administrative services, namely the Population Administration Information System (SIAC), can be accessed easily, can reduce costs, increase transparency and accountability and improve public services to be effective and efficient; (2) capacity, online service operators (e-government) are competent and the service process can be carried out swiftly. Facilities and infrastructure as well as information service facilities are adequate; (3) value, with the existence of SIAC administration services, the Population and Civil Registration Service of Takalar Regency, namely that it can reduce queue density and the service process can run normally and provide easier service for the community.

Keywords: *electronic government, service*



KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil alamin penulis panjatkan puja kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan dan melengkapi skripsi yang berjudul “Efektivitas Kinerja Komisi Peilihan Umum Dalam Peningkatan Partisipasi Pemilih Tahun 2020”. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak.

Skripsi ini saya persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua dan keluarga serta teman-teman yang tiada henti-hentinya memberikan bantuan baik berupa moral maupun material, kepercayaan, kesabaran serta senantiasa menghanturkan doa dan motivasi yang tak henti-hentinya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studinya. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Kepada orang tua saya Bapak Zainuddin dan Ibu Lawania Lino yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi, cinta dan kasih sayangnya serta memfasilitasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Selaku pembimbing I Ayahanda Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si dan Ayahanda Ahmad Harakan, S.Ip, M.Hi selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya dalam penulisan proposal dan skripsi kami yang telah banyak meluangkan waktu dan kesempatannya dalam memberikan masukan dan saran sehingga skripsi ini bisa selesai.
6. Seluruh Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membagikan ilmunya selama penelitian dan proses perkuliahan.
7. Seluruh staf dan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yang telah meluangkan waktunya memberikan data berupa wawancara kepada penulis selama proses penelitian.
8. Keluarga besar Humaniera fisip, Unismuh Makassar yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat dan suport dalam menyelesaikan skripsi saya.
9. Semua pihak yang sudah ikut membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Dengan segala keterbatasan keterbatasan dan demi kesempurnaan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun semoga skripsi ini memberikan manfaat dan sumbangan yang berarti.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Teori dan Konsep	16
C. Kerangka Pikir	26
D. Fokus Penelitian	28
E. Deskripsi Fokus Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian	30
C. Sumber Data	31
D. Informan.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data	33
G. Teknik Pengabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi dan Lokasi Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian	68

BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	78



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang terjadi di Indonesia saat ini tidak mungkin dihindari. Gejala ini merupakan keniscayaan, di mana negara-negara di dunia semakin terintegrasi ke dalam sistem teknologi dan informasi internasional. Salah satu dampak dari terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini ialah semakin dibutuhkannya sumber daya manusia yang handal untuk mengakomodasi perubahan, baik di lingkungan domestik maupun publik, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi ini. Implikasinya jelas akan ada, terutama pengurangan kebutuhan tenaga manusia yang tidak handal yang secara otomatis akan tergantikan oleh tenaga manusia yang handal serta memahami pekerjaannya dengan menggunakan sistem teknologi dan informasi yang semakin sophisticated.

Terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga mempengaruhi lembaga publik seperti pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan. Sebagai contoh adalah dengan adanya penerapan electronic government (e-government) yang mulai diterapkan di Indonesia. Sebagai gambaran, e-government tidak membutuhkan penyelenggara negara (aparatur pemerintah) yang banyak, melainkan sedikit tapi handal dan memenuhi prinsip efektifitas dan efisiensi dalam menyelenggarakan tugas-tugasnya yang bisa melahirkan profesionalitas. Inilah salah satu tantangan pemerintah (daerah) saat ini

dan masa datang. Tentunya, untuk menghadapi perubahan tersebut, idealnya dari sekarang sudah diupayakan penataan terhadap sumber daya manusianya. Tidak disangkal lagi bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menunjang sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan institusi yang di dalamnya termasuk kegiatan pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat secara cepat dan tepat.

Proses demokrasi yang sedang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran berharga bagi birokrasi di satu pihak dan warga negara di pihak lain. Sejarah mencatat bahwa perkembangan aparatur negara dalam kurun waktu 1945 sampai dengan awal Orde Baru sangat dipengaruhi oleh situasi perjuangan dan ketidakstabilan politik dan pemerintahan. Pada masa perjuangan fisik menghadapi ancaman penjajahan kembali, tahun 1945-1949, aparatur negara telah berfungsi, namun peran utamanya adalah untuk mendukung perjuangan menegakkan dan mempertahankan kemerdekaan serta kedaulatan negara.

Di satu sisi, aparatur negara berkembang makin besar dan kuat karena peranan negara yang makin besar, baik dalam kehidupan politik maupun ekonomi. Di sisi lain, lembaga-lembaga perwakilan dan pengawasan yang ditetapkan oleh konstitusi telah membur ke dalam aparatur pemerintah, dan pimpinannya menjadi anggota kabinet. Akibatnya, fungsi pengawasan menjadi lemah. Juga terjadi tumpang tindih dan kesimpang siuran antara kewenangan dan tanggung jawab, termasuk antar instansi pemerintah pusat dan daerah, serta antara instansi vertikal di daerah dengan instansi pemerintah daerah. Dalam masa Orde Baru,

Repelita demi Repelita, pendayagunaan aparatur negara ditempatkan sebagai bagian dari strategi pembangunan nasional, dan senantiasa merupakan salah satu krida dari krida-krida atau program-program kerja setiap kabinet dalam masa itu. Dalam setiap kabinet selalu ada seorang menteri yang bertanggung jawab terhadap penertiban atau pendayagunaan aparatur negara.

Pembangunan administrasi negara pada masa itu telah berhasil menyusun suatu sistem administrasi yang modern yang mencakup struktur kelembagaan, ketatalaksanaan, administrasi kepegawaian, termasuk sistem pendidikan dan pelatihan, sistem perencanaan dan pengendalian pelaksanaan, serta pengawasan. Dalam kurun waktu yang panjang itu maka wajah dan sosok birokrasi sudah sepantasnya mengalami perubahan dari birokrasi yang otoriter ke arah birokrasi yang demokratis, responsif, transparan, dan non-partisan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Gelombang reformasi politik yang berawal tahun 1997 mulai meruntuhkan tembok keangkuhan birokrasi dan melahirkan masyarakat sipil yang diharapkan mampu berdaya guna untuk terciptanya masyarakat yang mandiri.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada good governance. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan E-government Pemerintahan berbasis digital atau yang dikenal dengan Electronic government diawali dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic

Government. Melalui penerapan e-government, Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi guna menata sistem manajemen serta mengoptimalkan proses kerja di lingkungan pemerintah. Berdasarkan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 ini juga dijelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam penerapan e-government yang dimaksud meliputi dua kegiatan yang sifatnya saling mempengaruhi. Pertama, aktivitas yang meliputi pengelolaan informasi, pengolahan data, proses kerja, serta sistem manajemen yang berjalan secara elektronik. Kegiatan kedua merupakan aktivitas yang berhubungan dengan pemberian pelayanan publik yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Sehingga masyarakat di seluruh wilayah dapat mengakses layanan publik dengan lebih cepat, murah dan mudah.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang cerdas untuk memberikan layanan yang lebih baik, menangani masalah perkotaan yang berkembang karena meningkatnya urbanisasi tanpa penetapan kebijakan yang tepat yang berfokus pada kesejahteraan. Teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan para pejabat kota berinteraksi langsung dengan masyarakat dan infrastruktur kota serta memantau apa yang terjadi di kota, bagaimana kota berkembang, dan bagaimana menciptakan kualitas hidup yang lebih baik. Skenario ini memerlukan pembentukan kembali peran pemerintah, warga negara, dan aktor sosial lainnya, serta mengeksplorasi teknologi informasi baru dan muncul untuk membingkai model tata kelola baru, termasuk hubungan baru, proses baru, dan struktur pemerintahan baru. Melalui penggunaan sensor yang terintegrasi dengan real-time monitoring sistem, data yang dikumpulkan dari

warga dan perangkat kemudian diolah dan dianalisis. Informasi dan pengetahuan yang dikumpulkan adalah kunci untuk mengatasi inefisiensi. (S. Musa, 2016)

Pemanfaatan potensi teknologi dan inovasi, yang sering dikaitkan dengan gagasan kota pintar, untuk meningkatkan efisiensi, ketahanan, dan keberlanjutan sistem perkotaan telah menjadi prioritas penting dalam agenda banyak kota. Secara khusus, TIK melakukan ini dengan meningkatkan saluran komunikasi dan, dengan demikian, memberikan lebih banyak pemerataan dalam akses dengan secara cepat dan efisien membawa perhatian warga negara menjadi perhatian para pembuat kebijakan. Dalam sistem berteknologi maju ini, cara-cara baru penyampaian layanan telah dikonseptualisasikan dan saat ini menjadi kenyataan dengan kecepatan yang mencengangkan (misalnya, banyak proyek mobilitas cerdas dan jaringan energi cerdas yang sedang dikembangkan di seluruh dunia). Permasalahan pelayanan publik tersebut menuntut adanya transformasi birokrasi pemerintahan, *traditional government* yang identik dengan *paper based administration* mulai ditinggalkan dan *electronic government* (e-government) menjadi semakin berperan penting bagi pemerintahan dalam mengambil keputusan. E-government tersebut diperkuat dengan keluarnya Inpres No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi pengembangan e-government diseluruh pemerintahan pusat maupun daerah.

Salah satu tujuan implementasi E-government adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan E-government bagi birokrasi

diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Untuk mendukung keberhasilan implementasi E-government, maka pemerintah pada tahun 2003 telah mengeluarkan beberapa panduan, antara lain Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah, Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana E-government Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang E-government, Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah.

Kemudian dilengkapi dengan panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (E-services), kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran E-government, blueprint aplikasi E-government pusat dan daerah. Kemudian pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20 tahun 2006 yang salah satu tugasnya untuk mempercepat pelaksanaan E-government.

Gambaran pelayanan publik saat ini sudah lebih baik. Akhir-akhir ini upaya pengembangan E-government sedang giat-giatnya dilakukan kalangan birokrasi publik. Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah daerah provinsi, kota dan kabupaten menerapkan E-government dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji. Dalam perkembangannya, sebagian besar tahap

pengembangan aplikasi E-government yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi E-government. Padahal konsep E-government, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh stakeholder yang semula menggunakan mediakonvensional beralih menggunakan teknologi informasi.

Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini, telah dianggap juga sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta saat ini (Hammer dan Champy, 1993). Sistem informasi dan teknologi informasi, tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga telah berperan sebagai key operational, high potential, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas dalam sebuah organisasi (Wheelan dan Hunger, 2004).

E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Istilah E-government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan e-government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam

lingkungan pemerintahan semakin mudah (Kase, 2010).

Dalam menyelenggarakan pemerintahan membagi urusan dan mendelegasikan sebagian wewenang kepada pemerintah daerah. Pejabat di daerah harus kreatif, mandiri dan inovatif dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, karena inti dari otonomi daerah ialah keleluasaan dan kebebasan lebih luas untuk mengelola pemerintahan secara mandiri. Dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Takalar kini telah memberikan kemudahan dan keleluasaan kepada masyarakatnyadenganmengurus administrasi kependudukan secara online.

Dukcapil kabupaten Takalar merupakan unsur pelaksana kementerian dalam negeri dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dukcapil kabuapten Takalar mempunyai peran yang diantaranya; Pencatatn dan penerbitan kutipan akte kelahiran, Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan, Pencatatan akta perceraian, Penerbitan kutipan akta pengakuan dan pengesahan anak, Pencatatan dan penerbitan akta kematian, Perubahan nama, penyimpanan dan pemeliharaan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, akta pengakuan dan pengesahan anak Penyediaan bahan dalam rangka kebijaksanaan dibidang kependudukan/kewarga negaraan.

Tugas kantor pencatatan sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil mempunyai fungsi antara lain: a. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pendaftaran

Pendudukserta Pencatatan sipil pada Data Base Kependudukan b. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan c. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan d. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk e. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK) f. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga (KK) g. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) h. Pencatatan dan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil (Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian) dan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak i. Pencatatan mutasi data penduduk. j. Pengolahan data penduduk; k. Penyelenggaraan penyuluhan.

Melihat kemudahan layanan yang ditawarkan masih ditemukan adanya beberapa masalah terkait pengimplementasiannya. Masyarakat kurang memahami fungsi media online sebagai sarana efektif pemerintah untuk menyampaikan data/informasi yang mana hal ini menjadi kebutuhan utama dalam pengembangan e-government pada birokrasi pemerintahan. Dalam pelayanan berbasis *electronic government* masih terdapat masyarakat yang tidak tahu akan layanan berbasis *online*, sehingga tetap datang ke kantor dinas dukcapil untuk pengurusan adminduk. Selain itu, masyarakat yang memiliki permasalahan pengurusan administrasi penduduk masih merasa layanan terasa sulit, sehingga waktu dalam pengurusan adminduk masih terasa lama, permasalahan lain yaitu masih adanya

calo yang melakukan pungutan liar kepada masyarakat yang ini pengurusan administrasi kependudukannya cepat selesai, keluhan-keluhan tersebut menjadi bukti nyata bahwa pelayanan *online* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar masih belum efektif.

SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut kedalam satu pusat data (data center) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan. (SIAK) adalah suatu sistem informasi yang ditumbuh-kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi guna menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia.

SIAK melayani pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil berdasarkan peristiwa kependudukan (*population events*) dan peristiwa penting (*vital events*) yang dialami 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, Akta Nikah, dan sebagainya.

Berfokus pada pola pelayanan pemerintah terkhusus pada pelayanan kartu keluarga yang baru salah satunya dalam sistem pelayanan publik yang awalnya konvensional atau tatap muka kemudian beralih ke *online* atau *electronic government* dan banyak media yang dapat digunakan oleh pemerintah sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga dapat memperoleh

informasi dan pelayanan. Salah satunya adalah website Pemerintah di dinas kependudukan dan catatan sipil. Pelayanan yang saat ini di gunakan dalam melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi sebagai media untuk mempermudah kepengurusan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten takalar. Pendekatan ini akan menggambarkan pelaksanaan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar.

Berlatar belakang penelitian ini bermaksud mengambil suatu dimensi yang lebih khusus meneliti mengenai **“Pelayanan Administrasi Berbasis e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Takalar”**

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil berbasis e-Government di kabupaten Takalar ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pelayanan administrasi berbasis e-Government dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Takalar

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi masyarakat dan pihak terkait tentang pelayanan administrasi berbasis e-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis hasil penelitian ini sebagai bahan informasi dan di harap mampu menjadi tambahan wawasan terkait pelayanan administrasi berbasis e- Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Irvan Arif Kurniawan (2018), “Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (Studi Kasus Platform Sobat Dukcapil).

Penelitian ini penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini meliputi 1 orang Kepala bagian pelayanan pendaftaran penduduk sebagai informan kunci 1 orang Jabatan Fungsional Tertentu Sistem informasi administrasi kependudukan sebagai informan kunci dan 5 orang Masyarakat pengguna aplikasi SOBAT DUKCAPIL.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Studi Kasus Platform SOBAT DUKCAPIL dilihat dari 3 dimensi yaitu (Faster) Kecepatan Pelayanan, (Better) Kualitas Pelayanan dan (Cheaper) Biaya Pelayanan yaitu: (1) Faster Kecepatan pelayanan yang diberikan dari pelayanan berbasis digital oleh platform SOBAT DUKCAPIL sudah Waktu Pelayanan yaitu hanya membutuhkan waktu 2 hari kerja. (2) Better Kualitas Pelayanan yang di berikan pada layanan berbasis digital ini sudah jauh Kualitas Pelayanan dari pada sebelum diterapkannya platform tersebut. (3) Cheaper Biaya Pelayanan yang diberikan pada aplikasi SOBAT ini relatif Biaya Pelayanandari pada

sebelumnya, masyarakat hanya bermodalkan kuota internet dan bebas biaya dari pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan.

2. Witya Tryanti (2019), “Efektivitas Implementasi E-Goverment Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang”

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya ketidaksesuaian data penduduk pemilik NIK karena data yang terdaftar adalah data penduduk lain, banyaknya NIK dan Nomor KK penduduk yang tidak online sehingga mengurus dokumen penting seperti paspor, SIM, NPWP, sertifikat hak atas tanah, dan lain sebagainya tidak bisa diterbitkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas implementasi e-Government dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang; Faktor yang menyebabkan NIK dan Nomor KK Penduduk tidak online. Kendala dan upaya yang dilakukan pada implementasi e-Government dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Informan ditentukan dengan metode purposive sampling dan insidental sampling. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government yang dilakukan Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam pelayanan kependudukan belum bisa dikatakan efektif sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan pelayanan kependudukan yang prima seperti yang diharapkan belum dapat tercapai.

3. Fenti Prihatini Tui (2022), Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan publik melalui e-government di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode penelitian digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengabsahan data dilakukan melalui teknik kredibilitas dan tranferabilitas. Sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik interaktif Miles Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui e-governement di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo berupa pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan pelayanan daring telah dilaksanakan namun belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan berbasis elektronik.

B. Teori dan Konsep

1. Teori E-Government

Indrajit dalam seperti di negara maju, e-Government merupakan hasil perubahan hubungan birokrasi dengan masyarakat yang menjadikan lebih bersahabat. Begitu juga dengan negara berkemba bahwadengan penerapan e-Government dapat mewujudkan pemerintahan yang baik, transparan. Konsistensi e-Government dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yang bertujuan untuk mendorong efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerinta serta keterbukaan atau transparansi dari pemerintah.

a. Klasifikasi E-Government

Adapun klasifikasi dari e-Government, sebagai berikut :

1) G2C (*Government to Citizen*).

Government to Citizen atau interkasi antara pemeritah dan masyarakat merupakan bentuk pelayanan publik dengan bentuk penyampaian informasi dengan menggunakan teknologi. Pemerintah dan masyarakat akan memungkinka terjadinya pertukaran informasi melalui G2C ini.

2) G2B (*Government to Business*).

Government to Business merupakan bentuk penyampaian informasi bagi lingkungan bisnis. Sehingga para pelaku bisnis akan lebih mudah untuk berinteraksi dengan pemerintah.

3) G2G (*Government to Government*)

Government to Government, merupakan komunikasi atau pertukaran informasi yang terjadi antara lembaga pemerintahan dan departemen yang lainnya dengan tujuan untuk melancarkan kerjasama yang baik.

4) G2E (*Government to Employee*)

Government to Employee, yaitu Government juga tetap melayani pegawai dan karyawan. Dengan tujuan meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai.

b. Tujuan dan Manfaat E-Government

Adapun tujuan e-Government yaitu akan lebih mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan publik, sumber-sumber informasi pemerintah lebih mudah untuk diakses, kualitas layanan bisa dinikmati sama dengan seluruh warga negara, serta permasalahan mengenai keluhan masyarakat dapat ditangani. Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, hal ini e-Government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan yaitu :

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang mempunyai kualitas dan lingkungan sehingga dapat memuaskan dan mudah dijangkau oleh masyarakat setiap harinya, tanpa waktu yang dibatasi dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat lebih terjangkau.

- 2) Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan kemampuan untuk menghadapi perubahan dan perdagangan internasional lebih cepat.
- 3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan penyediaan fasilitas dialog untuk masyarakat sehingga dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang efisien dan transparan serta memperlancar transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Adapun manfaat yang diperoleh dari penerapan elektronik

Government antara lain :

- 1) Kualitas pelayanan publik akan menjadi lebih baik, dalam hal kinerja efektifitas pada berbagai bidang kehidupan bernegara.
- 2) Meningkatkan transparansi, control, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.
- 3) Berkurangnya biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan oleh warga negara maupun pemerintah.
- 4) Melalui interaksi yang baik dengan pihak-pihak yang berkepentingan membuka peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan yang bar.
- 5) Terciptanya lingkungan masyarakat yang baru sehingga

permasalahan yang dihadapi dapat terjawab dengan cepat dan tepat sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada.

- 6) Melibatkan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra secara demokratis dan merata dalam proses pengambilan kebijakan.

c. Komponen dalam Penerapan E-Government

Menurut Indrajit dalam (Irawan, 2013) komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan e-Government ada 6 (enam), antara lain :

- 1) Content Development, berhubungan dengan pengembangan aplikasi atau perangkat lunak, standar teknis, bahasa pemrograman yang digunakan, spesifikasi sisten basis data, dan lain-lain,
- 2) Compentency Building, berhubungan dengan pengadaan SDM, pelatihan, pengembangan kompetensi dan keahlian yang dimiliki pegawai.
- 3) Connectivity, berhubungan dengan penyediaan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Cyber Laws, berhubungan dengan hukum dan kebijakan yang yang diberlakukan tentang penerapan e-Government.
- 5) Citizen Interfaces, berhubungan dengan pengadaan SDM dan pengembangan akses yang dapat memudahkan penggunaan e-Government dimana saja dan kapan saja.
- 6) Capital, berhubungan dengan modal yang digunakan dalam proyek

penerapan e-Government, terutama yang berhubungan dengan pemeliharaan dan perkembangan setelah diterapkannya e-Government, serta tim harus memikirkan jenis-jenis atau model apa yang akan diterapkan di lembaga pemerintah.

d. Strategi Penerapan E-Government

Booz Allen dan Hamilton dalam (Bendini, 2021), menyarankan 8 (delapan) strategi dalam penerapan e-Government sebagai berikut :

- 1) Perencanaan strategis secara keseluruhan. Hubungan antara perencanaan dan strategi dalam mengoperasikan e-Government, baik itu dari sisi perkembangan teknologi maupun sumber daya manusianya.
- 2) Struktur pertanggung jawaban harus jelas untuk menjamin pelaksanaan sesuai dengan rencana. Tanggung jawab harus disesuaikan dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap departemen.
- 3) Perencanaan aksi jangka panjang. Aksi jangka panjang yang dimaksud yaitu perencanaan strategis sehingga operasional dapat berjalan sukses dan faktor yang perlu diingat yaitu dana jangka panjang.
- 4) Perbandingan pelaksanaan e-Government. Pelaksanaan e-Government akan memudahkan dengan melakukan perbandingan, sehingga perubahan yang terjadi akan memudahkan sesuai dengan kondisi yang terjadi

- 5) Standarisasi dalam berbagai hal. Berhubungan dengan prosedur dan pelaksanaan penerapan e-Government atau sistem aplikasi.
- 6) Orientasi pada penggunaan. Kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam penggunaan aplikasi merupakan orientasi yang harus terpenuhi.
- 7) Integritas dan keterlibatan penuh pegawai. Sebaik apapun sistem aplikasi yang diterapkan dan tanpa keterlibatan pegawai sistem aplikasi tidak bermanfaat secara penuh.
- 8) Kerja sama dengan berbagai pihak. Dalam menjalankan e-Government membutuhkan partisipasi penuh dari masyarakat maupun pihak swasta.

Menurut The World Bank Group dalam (Aprianty, 2016) mendefinisikan e-Government sebagai sistem yang penggunaannya berhubungan dengan teknologi informasi oleh instansi pemerintahan yang berfungsi untuk membentuk suatu hubungan dengan organisasi lain dalam lingkup pemerintahan, negara dan bisnis yang berhubungan dengan pemerintahan. Dari definisi tersebut, menyatakan bahwa e-Government merupakan penggunaan teknologi informasi pada lembaga publik atau lembaga pemerintahan. Ketentuan lembaga yang terlibat dalam e-Government harusnya adalah semua instansi pemerintahan (*arms of government*) dengan artian bahwa hendaknya e-Government diterapkan di lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif, Kumoroto dalam (Hiplunudin, 2017).

Holmes dalam (Irawan, 2013) mendefinisikan bahwa e-Government

merupakan sebuah cara yang diterapkan oleh pemerintah dengan teknologi baru dalam hal melayani masyarakat agar dapat memperoleh informasi dengan mudah dan pemerintah lebih nyaman dalam melakukan pelayanan, dengantujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memberikan kesempatan dalam berpartisipasi terhadap proses demokrasi. E- Government penggunaannyamengacu pada teknologi informasi oleh pemerintah yang mempunyai kemampuan dapat mengubah hubungan yang terjadi antara warga negara, bisnis,serta unit lain dari pemerintah. E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan pemberian pelayanan intensif untuk masyarakat dengan penggunaan web atau aplikasi yang lebih memudahkan masyarakat, serta mengurangi ongkos dalam proses penyelenggaraan pemerintah (Irawan, 2013).

2. Teori Pelayanan Publik

Teori Pelayanan Publik Secara Secara umum, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan berarti suatu perihal atau cara melayani. Pelayanan public. berbicara tentang sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan undang-undang atas barang, jasa, dan pelayanan administratif bagi setiap warga negara dan institusi sebagai penyediaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Samparan dalam (Aprianty, 2016) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interkasi langsung antar seseorang dengan orang lain atau secara fisik, dan menyediakan kepuasan

pelanggan. Pelayanan publik diartikan sebagai proses pemberian layanan bagi orang memiliki keperluan atau kepentingan pada instansi atau organisasi yang terkait berdasarkan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan (Mariono, 2019).

Pelayanan publik menurut Lewis dan Gilman dalam (Hayat, 2017), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab. Kepercayaan dari masyarakat dapat diperoleh dari nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban merupakan aspek dari yang dilayani yaitu merupakan pemenuhan pelayanan publik dan untuk memperoleh kepercayaan tinggi dari masyarakat. Dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik kepercayaan masyarakat merupakan hal dasar dalam pencapaian tersebut.

1) Jenis-jenis Pelayanan Publik

Adapun jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan sifat dan ciri-ciri kegiatan serta hasil atau produk pelayanan, yaitu :

- a) Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang diberikan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi, serta kegiatan tata usaha lainnya yang hasil akhirnya menghasilkan berupa dokumen, misalnya sertifikat, rekomendasi, dan lain-lain.
- b) Pelayanan Barang, merupakan pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan barang beserta pengelolaannya yang berwujud fisik yang bentuk penyampaiannya yaitu langsung kepada konsumen. Kegiatan

yang dimaksud yang dapat berwujud fisik yaitu berupa pelayanan listrik, pelayanan telfon, dan air bersih.

c) Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang diberikan berbentuk penyediaan sarana dan prasarana serta 24 penunjangnya dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Misalnya pelayanan pos, pelayanan perbankan, dan lain-lain.

2) Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik terbagi menjadi 2 (dua) yang dipengaruhi oleh faktor- faktor yang sangat penting, diantaranya sebagai berikut :

a) faktor Internal, meliputi manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas, iklim kerja, pengembangan sumber daya manusia, keselarasan hubungan kerja, serta polaintensif. Faktor internal yang dimaksud disini yaitu pegawai organisasi yang berinteraksi memberi layanan.

b) Faktor Eksternal, meliputi bentuk pelayanan dan tata cara pelayanan, bentuk layanan penjualan jasa, bentuk layanan distribusi jasa, dan bentuk layanan yang bersifat penyampaian jasa.

3) Faktor-Faktor Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik

Adapun faktor-faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu diantaranya Kepemimpinan (*Leadership*), Budaya Organisasi (*Organizational Culture*), Faktor Kelembagaan, Tata Kerja (*Standar Operasional Procedur*), Standar Pelayanan, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Pengendalian dan Evaluasi, Sarana dan Prasana, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Pengelolaan Sumber Daya

Manusia.

4) Fungsi Pelayanan Publik

Pengaruh kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur sangat dipengaruhi oleh kualitas kerja berupa kemampuan dan *soft skill*. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggaraan dalam pelayanan publik.

Dengan maksud agar masyarakat menerima pelayanan dengan baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik. Pelayanan publik yaitu sesungguhnya untuk masyarakat, kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik merupakan kewajiban bagi aparatur pemerintah memberikan pelayanan. Tetapi, masyarakat juga harus memperhatikan sistem dan tata cara menerima pelayanan publik. Dalam penerapan pelayanan publik prinsip yang perlu diketahui dan dijalankan yaitu saling mematuhi peraturan dan ketentuan yang diberlakukan.

5) Tujuan Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik yang baik, merupakan harapan bagi masyarakat, mulai dari sikap dan sifat aparatur dalam memberikan pelayanan, serta bentuk pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Tujuan pelayanan publik merupakan semata-mata untuk kepentingan masyarakat sebagai yang menerima pelayanan. Tolak ukur

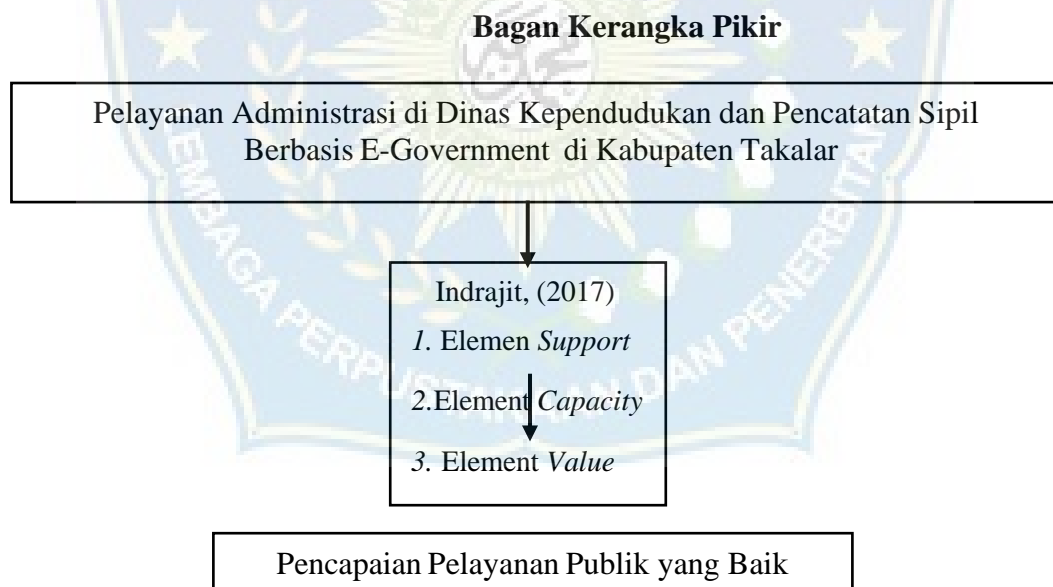
pelaksanaan pelayanan publik yang baik yaitu dilihat dari kepuasan masyarakat. Hal penting yang perlu dilaksanakan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas yaitu kompetensi atau kemampuan aparatur yang didukung dengan intelektualisasi yang tinggi dan perilaku yang baik.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan dasar dari proses keseluruhan dari sebuah penelitian. Kerangka pikir yaitu berupa gambaran atau model yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Penyajian kerangka pikir dapat berbentuk bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan terhubung antarvariabel yang diteliti. Kata lain dari bagan yaitu biasanya disebut dengan paradigma atau model penelitian.

Penerapan e-government dalam pelayanan publik merupakan sebuah inovasi yang berdampak baik terhadap pelayanan publik berdasarkan perkembangan teknologi informasi yang dapat mempermudah komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Indrajit dalam (Bendini, 2021) mengemukakan bahwa terdapat tiga elemen sukses dalam penerapan/ implementasi e-Government yang harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh yaitu *elemen support*, *elemen capacity* (sumber daya), dan *value* (manfaat).

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, harus memenuhi prinsi-prinsip yaitu kesederhanaan, persyaratan administrasi dan teknis pelayanan, ketentuan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, sarana prasarana yang lengkap, akses yang mudah, sikap dan sikap (kedisiplinan), serta kenyamanan. Yang bertujuan agar pelayanan menjadi prima atau pelayanan menjadi lebih baik. Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pikir dalam penelitian ini yang berjudul “Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis e- Government di Kabupaten Takalar” dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian yang akan dijadikan indikator terkait dengan Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar yaitu (1) Elemen Support, (2) Elemen Capacity (Sumber Daya), (3) Elemen Value (Manfaat).

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus pada penelitian ini, antara lain :

1. Elemen *Support*, dalam mengembangkan pelayanan berbasis e-Government adanya dukungan dari pejabat publik atau pemerintah sangat dibutuhkan, makadukungan dari program pelayanan berbasis e-Government harus efektif. serta adanya aturan tentang bagaimana penerapan pelayanan berbasis e-Government(SIAK)
2. Elemen *Capacity*, yaitu dalam pembangunan dan pengembangan e-Government diperlukan sumber daya agar konsep yang telah dibuat dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun sumber daya yang harus dimiliki ada 3 (tiga) diantaranya :

- a. Ketersediaan sumber daya, yaitu adanya sumber daya berupa finansial yang dapat mendukung dalam penerapan e-Government.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, karena ketersediaan infrastruktur teknologi informasi merupakan menjadi kebutuhan utama dalam penerapan atau

implementasi e-Government.

- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, yaitu sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan pengalaman yang baik dibidang teknologi informasi akan menjadikan pelaksanaan dari penerapan e-Government menjadi baik.
3. Elemen *Value*, yaitu pada manfaat yang diperoleh dari pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan bentuk e- Government. Masyarakat sebagai penerima layanan merupakan penentu sebagaimana besarnya manfaat dari penerapan e-Government tersebut.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih dua bulan sejak bulan Agustus-Oktober 2023. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif, dimana penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian diarahkan untuk menggambarkan fakta dengan argument yang tepat. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu masalah yang ada. Tujuan penelitian deskriptif yaitu untuk membuat penjelasan secara akurat mengenai fakta-fakta lapangan.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan atau obyek penelitian. Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini maka peneliti telah melakukan wawancara kepada beberapa informan dan obeservasi atau pengamatan langsung di lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data tertulis yang digunakan sebagai informasi pendukung dalam mendukung data primer. Data ini pada umumnya berupa dokumen-dokumen tertulis, foto, dan lain-lain yang terkait dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Takalar.

D. Informan

Informan adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang penelitian yang dilakukan. Informan yang dipilih adalah orang yang dianggap dapat melengkapi informasi tentang bagaimana Implementasi e-government dalam pelayanan administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

Tabel 3.1
Data Informan Penelitian

No	Nama Informan	Inisial	Asal/Jabatan
1.	Rosdiana, S.ST	R	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar
2.	Ayatullah Rawatib, S.E	AR	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
3.	Hernawati	H	Staf Operator Pelayanan
4.	Kurnianti	K	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data - data penelitian dari sumber data. Teknik pengumpulan data merupakan suatu tahapan penting dalam sebuah penelitian, karena Teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penelitian. Dengan penjelasan di atas maka, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses Tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih ber- hadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian.

2. Observasi

Observasi, yaitu suatu cara pengumpulan data penelitian dengan cara melakukan pengamatan langsung obyek - obyek yang ada di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai pelengkap dalam menerapkan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Studi dokumentasi yang dilakukan merupakan data yang diperoleh langsung dari instansi/lembaga yang relevan dengan focus penelitian biasanya berbentuk surat- surat, catatan harian, laporan, artefak, foto, dan

sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Saat melakukan suatu penelitian, kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah dipahami. Analisis data juga diperlukan agar kita mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis model Miles & Huberman (Gunawan, 2017) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu reduksi data (*data reduction*), paparan data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dan mencari tema dan polanya

2. Paparan data (*data display*)

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab focus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.

G. Teknik Pengabsahan Data

Menurut Gunawan (2017) Ada 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan untuk pengabsahan data penelitian kualitatif yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

1. Kepercayaan (*credibility*)

Melaksanakan inkuiri/penyelidikan sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai serta, menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jelas pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

2. Keteralihan (*transferability*)

Sebagai persoalan yang empiris bergantung pada kesamaan antara kontek pengirim dan penerima. Meskipun empiris sama tetapi konteksnya berbedamaka tidak dapat digeneralisasikan.

3. Ketergantungan (*dependability*)

Ketergantungan dapat dikatakan apabila orang lain dapat mereplikasi prosespenelitian tersebut.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi dan Lokasi penelitian

1. Letak Geografis Kabupaten Takalar

Di dalam kebijakan penataan ruang nasional (PP. 26 Tahun 2008 tentang RTRWN) seluruh wilayah Kabupaten Takalar masuk dalam KSN Perkotaan Mamminasata bersamaan dengan kawasan perkotaan Maros, Kota Makassar, perkotaan Sungguminasa dan perkotaan Takalar (ibukota kabupaten Pattalassang). Secara astronomis, wilayah Kabupaten Takalar terletak antara 5030' – 5038' Lintang Selatan dan 119022' – 119039' Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografis, di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Jeneponto. Di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Kota Makassar. Sedangkan di sebelah barat dan selatan dibatasi oleh Selat Makassar dan Laut Flores.

Gambar 4.1



Sesuai Permendagri No. 56 tahun 2015 tentang luas wilayah administratif, maka Kabupaten Takalar dengan ibukota Pattalassang memiliki luas wilayah 56.651 ha atau 566,61 Km² atau sekitar 1,24%

dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang seluas 45.764,53 km². Adapun jarak ibukota Kabupaten Takalar dengan ibukota Provinsi Sulawesi Selatan mencapai 45 km .

Secara administratif, Kabupaten Takalar terdiri atas 9 wilayah kecamatan, 100 Desa/Kelurahan yang terdiri atas 76 desa, 24 kelurahan yang terdiri dari 465 dusun/lingkungan dimana 331 dusun dan 113 lingkungan. Kecamatan dengan wilayah paling luas adalah Polongbangkeng Utara (212,25 km²), dan yang paling sempit adalah Galesong Utara (15,11 km²). Kecamatan dengan desa/kelurahan terbanyak adalah Polongbangkeng Utara (12 desa dan 6 kelurahan), sedangkan kecamatan dengan desa/kelurahan paling sedikit adalah Sanrobone (6 desa).

Kecamatan dengan dusun/lingkungan paling banyak adalah Polongbangkeng Utara, sedangkan kecamatan dengan dusun/lingkungan yang paling sedikit adalah Sanrobone. Adapun pembagian wilayah administrasi Kabupaten Takalar dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Takalar

No.	Kecamatan	Banyaknya		Luas (Km2)	Persentase (%)
		Desa	Kelurahan		
1.	Mangarabombang	11	1	100,50	17,74
2.	Mappakasunggu	8	1	45,27	7,99
3.	Sanrobone	6	-	29,46	5,18
4.	Polongbangkeng Selatan	4	6	88,07	15,54
5.	Pattallassang	-	9	25,31	4,47
6.	Polongbangkeng Utara	12	6	212,25	37,47
7.	Galesong Selatan	12	-	24,71	4,36
8.	Galesong	14	-	25,93	4,58
9.	Galesong Utara	9	1	15,11	2,67
Jumlah		76	24	566,51	100,0

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Takalar, 2023

2. Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Takalar 292.983 jiwa pada Tahun 2021, terdiri dari laki-laki sebanyak 140.870 jiwa dan perempuan sebanyak 152.113 jiwa. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2 :

Tabel 4.2
Banyaknya Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kabupaten Takalar 2021

Jenis Kelamin	Jumlah (jiwa)	Persentase
Laki-laki	140.870	48.09%
Perempuan	152.113	51.91%
Jumlah	292.983	100%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Takalar, 2023

Data diatas menunjukkan bahwa penduduk di Kabupaten Takalar pada Tahun 2021 berjumlah 292.983 jiwa dengan persentase sebanyak 100%. Berdasarkan tabel diatas sangat jelas terlihat bahwa penduduk yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak jumlahnya

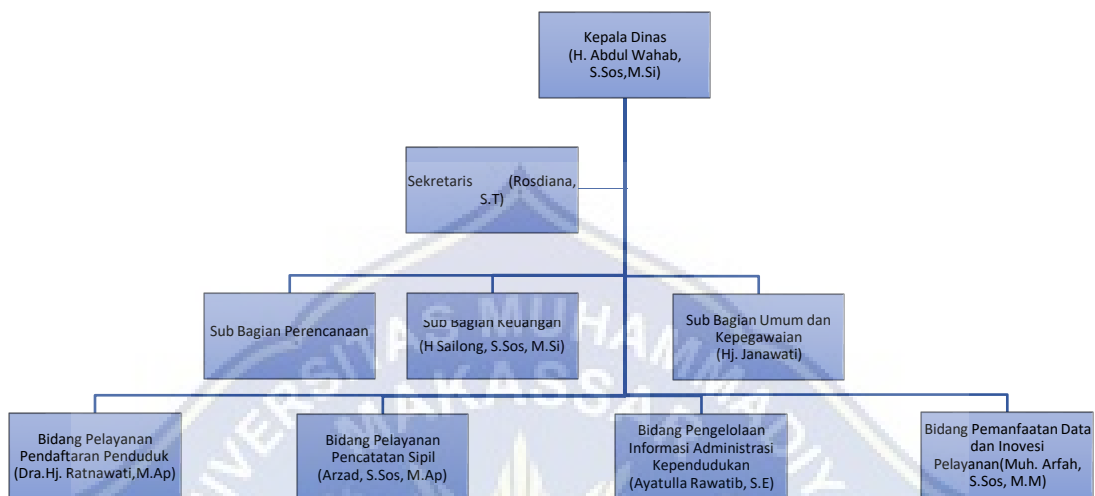
yakni sekitar 51,91% dibandingkan dengan jenis kelamin laki- laki yang hanya 48,09%.

3. Topografi

Topologi wilayah Kabupaten Takalar terdiri dari pantai, daratan dan perbukitan. Berdasarkan topografinya, di bagian barat adalah daerah pantai dan dataran rendah dengan kemiringan 0-3 m meliputi 3 kecamatan (Galesong Selatan, Galesong dan Galesong Utara) derajat sedang ketinggian ruang bervariasi antara 0-25 m. Di bagian utara dan selatan relatif datar kecuali daerah perbukitan di sebagian kecil wilayah kecamatan Polongbangkeng Utara (Desa Ko'mara dan Desa Barugaya) dan sebagian besar wilayah kecamatan Polongbangkeng Selatan (Kelurahan Bulukunyi, Desa Su'rulangi, Kelurahan Bontokadatto). Secara geologi, terdiri dari batuan penyusun geomorfologi dataran didominasi endapan *alluvial*, endapan rawa pantai, batu gamping, terumbu dan tufa serta beberapa tempat batuanlelehan basah.

Ketinggian wilayah Kabupaten Takalar berkisar antara 17 meter sampai dengan 64 meter diatas permukaan laut (mdpl). Kecamatan dengan posisi terendah di atas permukaan laut adalah kecamatan Galesong Utara, sedangkan kecamatan dengan posisi tertinggi di atas permukaan laut adalah Kecamatan Polongbangkeng.

4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar



a. Kepala dinas

- 1) Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang KepalaDinas yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipilyang menjadi kewenangan daerah.
- 2) Tugas dan fungsi sebagai berikut :
 - a) Menyusun rencana kegiatan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar.
 - c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.

d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas.

e) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.

b. Sekretariat

1) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan perencanaan program, kegiatan, anggaran, pelaporan, umum, kepegawaian, hukum, dan keuangan dalam lingkungan Dinas.

2) Tugas dan fungsi sebagai berikut :

a) Menyusun rencana kegiatan Sekretariat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar.

c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sekretariat untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.

d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas.

e) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;

f) Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan dalam lingkungan dinas sehingga terwujud koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan kegiatan.

g) Mengoordinasikan dan melaksanakan penyusunan perencanaan,

pengendalian, dan evaluasi serta pelaporan kinerja dan pelaporan keuangan dinas.

- h) Mengoordinasikan dan melaksanakan pelayanan administrasi umum,kepegawaian dan hukum.
- i) Mengoordinasikan dan melaksanakan pelayanan administrasi umum,kepegawaian dan hukum.
- j) Mengoordinasikan dan melaksanakan pelayanan ketatausahaan.
- k) Mengoordinasikan dan melaksanakan urusan rumah tangga dinas.
- l) Melaksanakan dan mengoordinasikan pelayanan administrasi keuangan.
- m) Melaksanakan dan mengoordinasikan administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang.
- n) Mengoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan organisasi dan tatalaksana.
- o) Mengoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan kearsipan.
- p) Mengoordinasikan dan melaksanakan kegiatan kehumasan dan keprotokolan.
- q) Mengoordinasikan dan melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi serta fasilitasi pelayanan informasi
- r) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Sekretariat dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
- s) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh

atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

c. Sub bagian perencanaan

- 1) Subbagian Perencanaan dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan penyusunan perencanaan program kegiatan, anggaran, penyajian data dan informasi, serta penyusunan laporan.
- 2) Tugas dan Fungsi Sebagai Berikut:
 - a) Menyusun rencana kegiatan Subbagian Perencanaan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar.
 - c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Subbagian Perencanaan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
 - d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas.
 - e) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
 - f) Mengoordinasikan, menyiapkan bahan dan melakukan penyusunan perencanaan program, kegiatan, dan anggaran.
 - g) Melaksanakan penyusunan bahan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - h) Melaksanakan penyusunan bahan Rencana Kinerja dan Perjanjian Kinerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
 - i) Menyiapkan bahan dan melakukan pemantauan dan evaluasi

kinerja.

- j) Mengumpulkan bahan dan menyusun Laporan Kinerja, Laporan Penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati.
- k) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Subbagian Perencanaan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan
- l) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Sub bagian keuangan

- 1) Sub bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan pengelolaan administrasi dan pelaporan keuangan.
- 2) Tugas pokok :
 - a) Menyusun rencana kegiatan Subbagian Keuangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar.
 - c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Subbagian Keuangan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
 - d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau

menandatangani naskah dinas.

- e) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- f) Mengumpulkan bahan, mengoordinasikan, rencana kebutuhan gaji pegawai, dan rencana proyeksi pendapatan sebagai bahan penyusunan anggaran dinas.
- g) Mengumpulkan bahan, menyusun, dan mengelola administrasi keuangan dinas.
- h) Melakukan verifikasi kelengkapan administrasi penatausahaan keuangan dinas.
- i) Mengoordinasikan pelaksanaan akuntansi pengeluaran dan penerimaan keuangan.
- j) Menyiapkan bahan dan menyusun laporan keuangan.
- k) Menyusun realisasi perhitungan anggaran.
- l) Mengevaluasi pelaksanaan tugas bendaharawan.
- m) Mengumpulkan bahan, mengoordinasikan dan menindaklanjuti laporan hasil pemeriksaan keuangan.
- n) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Subbagian Keuangan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
- o) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

e. Sub bagian umum dan kepegawaian

- 1) Subbagian Umum dan Kepegawaian, dipimpin oleh seorang Kepala

Subbagian yang mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan urusan ketatausahaan, administrasipengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian.

2) Tugas pokok sebagai berikut :

- a) Menyusun rencana kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian, sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar.
- c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Subbagian Umum dan Kepegawaian, untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas.
- e) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- f) Melakukan pengklasifikasian surat menurut jenisnya.
- g) Melakukan administrasi dan pendistribusian naskah dinas masuk dan keluar.
- h) Melakukan pengelolaan arsip naskah dinas.
- i) Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kebutuhan, pemeliharaan dan penghapusan barang.
- j) Menyiapkan bahan dan menyusun administrasi

pengadaan, pendistribusian, pemeliharaan, inventarisasi dan penghapusan barang.

k) Menyiapkan bahan dan menyusun daftar inventarisasi barang sertamenyusun laporan barang inventaris.

f. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk

1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan di bidang pendaftaran penduduk lingkup kabupaten.

2) Tugas dan fungsi sebagai berikut :

a) Menyusun rencana kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehinggaberjalan lancar

c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.

d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatanganiaskah dinas.

e) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.

f) Menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk.

g) Merumuskan kebijakan teknis pendaftaran penduduk.

h) Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayananpendaftaran penduduk.

- i) Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk.
- j) Melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
- k) Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk.
- l) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

g. Bidang pelayanan pencatatan sipil

- 1) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan administrasi akta kelahiran dan kematian, perkawinan dan perceraian serta perubahan status anak dan kewarganegaraan.

2) Tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

- a) Melakukan penyusunan rencana dan anggaran Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
- b) Mengatur, mendistribusikan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas bawahan.
- c) Memberi petunjuk, bimbingan teknis dan pengawasan kepada bawahan.
- d) Menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil.
- e) Merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil.
- f) Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.

h. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan

- 1) Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan

dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

2) Tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

- a) Menyusun rencana kegiatan Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar.
- c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani dinas.
- e) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- f) Menyusun perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola teknologi informasi, komunikasi, dan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi.

i. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan

- 1) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok merumuskan

dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

2) Tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

- a) Menyusun rencana kegiatan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar.
- c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani dinas.
- e) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.

5. Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil mempunyai fungsi:

- a. Pengumpulan, Pengelolaan dan Pengendalian Data yang berbentuk Data Base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.

- b. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- c. Perumusan Kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- d. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- f. Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan Pelaporan peyelenggaraan Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- g. Pelaksanaan standart pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- h. Penyelenggara Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- i. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian perkembangan kependudukan.
- j. Pengkoordinasian Integrasi dan Sinkronisasi kegiatan Bidang Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan dilingkungan Pemerintah Daerah.
- k. Pembinaan kepada masyarakat tentang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- l. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga Pemeritah dan lembaga lainnya.
- m. Koordinasi dengan Instansi terkait dalam hal kebijakan

Kependudukan, Tertib Administrasi Kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan.

- n. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- o. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukan.
- p. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pendaftaran Penduduk serta Pencatatan sipil pada Data Base Kependudukan
- q. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.
- r. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.
- s. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk.
- t. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK).
- u. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga (KK).
- v. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- w. Pencatatan dan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil (Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian) dan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak
- x. Pencatatan mutasi data penduduk.

- y. Pengolahan data penduduk.
- z. Penyelenggaraan penyuluhan

**VISI DAN MISI KANTOR PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TAKALAR “Takalar Terdepan Dalam Pelayanan
Menuju Masyarakat Sejahtera, Berkeadilan, Beriman dan Bertaqwa”**

1. Terdepan dalam Pelayanan. Memiliki pengertian sebagai sebuah pemerintahan yang mampu memberi jaminan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.
2. Masyarakat Sejahtera. Kesejahteraan masyarakat yang dimaksud adalah mereka merasa aman, nyaman, sehat, bebas dari rasa tertekan dan terpenuhi kebutuhan dasar masyarakat.
3. Berkeadilan. Mengandung pengertian bahwa pelayanan yang memuaskan dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakan.
4. Beriman dan Bertaqwa. Dimaksudkan untuk memberikan pegangan bahwa landasan pembangunan senantiasa berdasarkan nilai-nilai agama, moral dan etika.

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka pemerintahan akan melaksanakan lima Misi yaitu:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia,
2. Mewujudkan pemerintahan yang bersih,
3. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, 4. Meningkatkan kesejahteraan rakyat,

4. Meningkatkan penghayatan nilai keagamaan

B. Hasil Penelitian

E-Government merupakan sistem manajemen informasi dan layanan berbasis internet yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. E-government bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur negara serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Damanik, 2017). Penerapan e-government dalam pelayanan publik merupakan sebuah inovasi yang berdampak baik terhadap pelayanan publik berdasarkan perkembangan teknologi informasi yang dapat mempermudah komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Indrajit (2016) mengemukakan bahwa terdapat tiga elemen sukses dalam penerapan e-Government yang harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh.

Berikut ini 3 (tiga) elemen sukses dalam penerapan pelayanan berbasis e-Government:

1. Elemen *support*

Elemen *Support* pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik untuk benar-benar menerapkan konsep e-Government, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-Government. Pembangunan dan pengembangan e-Government dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan program e-Government yang efektif harus

dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi sebelum merambat ke level di bawahnya.

- a. Apakah pelayanan berbasis e-government ini sudah lama di terapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, hasil wawancara yang telah saya lakukan dengan R Sekretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten takalar dalam penerapan E-Government sebagai berikut:

“Kalau soal penerapan e-Government ini dari pihak capil sudah ada yang di mulain dari pelayanan berbasis whatsapp yang diterapkan sejak tahun 2019 awal Covid 19, jadi dari pihak capil itu sudah ada dan itu sudah disosialisikan kepada kantor camat dan kantor desa untuk disampaikan kepada masyarakat kemudian beralih ke aplikasi siak dan itu berjalan sampai saat ini” (Wawancara R, 21 September 2023)

Dari hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwasanya pelayanan berbasis online (E-Government) yang di mulain dari sistem pelayanan berbasis whatsapp sudah di terapan pada tahun 2019, untuk meningkatkan pelayanan yang prima atau baik kemudian penerapannya mulai di optimalkan sejak tahun 2020 dan kemudian beralih ke aplikasi siak yang dapat di akses oleh seluruh Masyarakat.

- b. Apakah seluruh pegawai memahami SOP dalam penerapan e-government sesuai dengan paeraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara yang telah saya lakukan bersama (R) Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar dalam menerapkan e-Government sebagai berikut:

“Penerima pelayanan online dari pelanggan atau pemohon

itu diterima melalui whatsapp dan selanjutnya itu disalurkan kembali ke loket pelayanan dan setelah selesai di setor kembali ke staf bagian pelayanan online dan setelah selesai dibuatkan resi pengambilan, jadi yang menyetor melalui e-mail itu dikirimkan kembali melalui e-mail dan yang melalui *call center* dikirim kembali melalui whatsapp, namun bisa juga datang langsung ke capil sesuai dengan tanggal pengambilan yang tertera di resi dan terkait dengan yang tidak memelurkan legalisir itu adalah KTP elektronik, KK dan AKTA serta semua dokumen kependudukan yang bertandatangan *barcode*, itu berdasarkan Permendagri 104”. (Wawancara AR, 21 September 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan aturan standar pelayanan publik dan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan telah sesuai yaitu semua pegawai telah memahami aturan yang berlaku dalam melaksanakan pelayanan berbasis online (e- Government) utamanya dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan lainnya.

Pelayanan berbasis online ini menghasilkan berkas berupa file elektronik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan H Staf Operator Pelayanan online terkait pembuatan Kartu Keluarga yaitu sebagai berikut:

“Berkas yang kirim pemohon baik itu yang melalui ataupun whatsapp itu dikumpulkan dalam bentuk satu file dokumen, kemudian itu diperiksa atau dicek melalui aplikasi disitu akan terdeteksi secara langsung apabila terdapat kesalahan atau kekurangan berkas dan itu kemudian ketika didapati seperti itu pengirim akan dikabari kembali bahwa dokumen yang dikirim memiliki kesalahan dan kemudian disuruh kembali mengirim dokumen yang kurang, dan kemudian itu surat pengantar dari desa itu juga dianjurkan untuk diterakan supaya untuk mengurangi resiko kesalahan dan lebih jelas apa yang dibutuhkan atau apa yang ingin diperbaiki. Ketika

dokumen telah sesuai kemudian itu disalurkan di loket pelayanan dan setelah selesai itu kemudian dikembalikan ke staf pelayanan online untuk dibuatkan resi pengambilan dan untuk mengabari dan mengirimkan foto resi tersebut. Ketika pemohon tidak bisa datang langsung ke capil, misalnya dokumen Kartu Keluarga yang sudah selesai itu bisa dikirimkan melalui *e-mail* atau whatsapp tapi kalau mau datang ke capil bisa juga dengan memperlihatkan foto seri pengambil tapi untuk KTP itu harus datang langsung ke capil ambildan untuk Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran itu bisa cetak sendiri menggunakan kertas HVS".(Wawancara H, 21 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan berbasis online dapat lebih memudahkan masyarakat karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. Kecuali, untuk pengambilan KTP, tetapi untuk Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran itu masyarakat bisa mencetak sendiri.

c. Untuk mendapatkan pelayanan online, adapun tahapan atau proses yang harus dilakukan:

1) Mengetahui jadwal pengimputan data

Dalam mengajukan permohonan pelayanan online baik itu melalui *call center*(whatsapp), masyarakat harus memperhatikan jadwal pengimputan berkas atau datayang diterapkan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. Berdasarkan hasil wawancara

yang telah dilakukan dengan H Staf Operator

Pelayanan sebagai berikut:

“Untuk pengimputannya itu ada jadwal terkhususnya, hari senin-kamis itu mulai jam 08.00 – 12.00 dan hari jum’at itu jam 08.00 sampai jam 11.00, diluar jam itu sudah tidak ada

lagi pelayanan” (Wawancara H, 21 September 2023)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebelum mengajukan permohonan pelayanan harus memperhatikan jadwal pelayanan online yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

2) Pengajuan Permohonan Pelayanan Online

Dalam pengajuan pelayanan online baik itu melalui *website* ataupun *call center* (whatsapp), masyarakat harus perhatikan prosedur pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. Berikut merupakan wawancara yang dilakukan dengan sebagai H Staf Operator Pelayanan sebagai berikut:

“Untuk pemohon yang mengajukan pelayanan itu sebelumnya harus terlebih dulu *mendownload* formulir di *website* apa yang dibutuhkan pemohon, setelah itu pemohon harus melengkapi persyaratan atau berkas apa yang diperlukan dan dijadikan satu file, kemudian pemohon mengirim melalui whatsapp dan ketika pelayanan telah selesai akan dikirimkan melalui whatsapp atau email pemohon” (Wawancara H, 21 September 2023)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa permohonan pengajuan pelayanan online, masyarakat harus melengkapi berkas apa yang dibutuhkan sesuai dengan apa menjadi persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

3) Memperhatikan Proses Layanan

Pada proses pelayanan, pemohon harus memperhatikan mengenai bagaimana progres pelayanan yang telah diajukan. Adapun wawancara

yang dilakukan dengan H Staf Operator Pelayanan sebagai berikut:

“Setelah penerimaan berkas masuk, kemudian berkas itu di cek satu persatu untuk melihat berkas yang dikumpul itu sudah lengkap atau tidak, kemudian mengecek nomor hp kemudian nama email, setelah itu berkas yang terima itu dikumpul terlebih dahulu, kemudian setelah itu dibagikan ke operator, kemudian mereka mengecek kembali kelengkapan berkas satu persatu, jadi kalau ada kekurangan pemohon akan dikabari kembali untuk melengkapi berkasnya, kemudian berkas akan di proses kemudian dibuatkan semacam tanda terima pelayanan yang isinya sesuai pengajuan apa yang dibutuhkan, jadi setelah itu di foto kemudian pemohon akan dikirimkan, kemudian ketika ingin mengambil itu bisa memperlihatkan foto itu dan itu bisa diwakili dan berkas fisik yang dari file yang dikirim itu harus dikumpul untuk dijadiakan arsip disini seperti ktp yang salah” (Wawancara H, 21 September 2023)

Jadi berdasarkan wawancara yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat harus memperhatikan pengajuan pelayanan online dan ketika terdapat kekurangan berkas, masyarakat akan dikabari ulang untuk kelengkapan berkasnya, dan ketika pelayanan sudah di proses masyarakat akan dikirimkan foto bukti bahwa pengajuan pelayanan telah diterima.

4) Bagaimana Bentuk Proses Pelayanan yang Telah Selesai

Adapun tahapan penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan berbasis online (e-Government). Berikut wawancara yang dilakukan dengan H sebagai Staf Operator Pelayanan sebagai berikut:

“Setelah selesai mi pelayanan, pemohon bisa datang ke capil untuk mengumpulkan berkas fisiknya, kemudian kalau pemohon mau mencetak sendiri itu bisa tapi bisa juga di cetak dari capil, tapi untuk ktp elektronik itu harus capil yang cetak, tapi untuk kartu keluarga atau akta kelahiran bisa mencetak sendiri memakai kertas HVS, dan untuk

legalisirnya itu sudah tidak perlu untuk berkas yang sudah ada tanda barcodenya” (Wawancara H,21 September 2023)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa berkas yang telah selesai itu bisa dicetak sendiri dan akan dikirim melalui email atau whatsapp dengan jenis kertas HVS. Untuk Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran itu tidak perlu ada legalisirnya karena sudah ada tanda *barcode* dan untuk KTP Elektronik itu harus di cetak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar.

Hasil hasil observasi (pengamatan) yang dilakukan oleh peneliti yaitu didapati bahwa seperti informasi tentang waktu pelayanan dan jenis pelayanan apa yang dibutuhkan dapat diakses dengan mudah, namun masih didapati masyarakat yang masih belum mengetahui keberadaan pelayanan online (e-Government) ini. Proses pengimputan data pemohon pelayanan online dikelompokkan atau di susun dalam satu file dengan rapi. Serta, pada saat pelayanan telah selesai akan dibuatkan kertas resi memperlihatkan atau berisi keterangan tentang kapan dokumen seperti Kartu Keluarga bisa diambil di kantor atau kalau masyarakat tidak bisa datang ke kantor itu bisa dikirimkan melalui whatsapp serta prosedur untuk memperoleh pelayanan itu dapat dengan mudah dilakukan.

2. Elemen *capacity*

Elemen kapasitas adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian e-Government terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang

paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu: 1. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial; 2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e-Government; dan 3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

- a. Bagaimana untuk ketersediaan sumberdaya manusia, apakah telah ditempatkan tenaga yang kompeten sesuai bidangnya untuk melayani pembuatan kartu keluarga secara Online, Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan (R) Sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Takalar dalam menerapkan e-government sebagai berikut:

“Karena pelayanan disini dimulai pada tahun 2019 itu menggunakan standar- standar yang melalui aturan permendagri 108 dan 109 tahun 2019, persyaratan yang harus dipenuhi pemohon itu harus memenuhi kriteria dari aturan itu dan yang berfungsi sebagai operator atau teknisi disini itu semua mampu. Tetapi, masi dibatasi standar tenaga honorer. Kemudian sebelum adanya Covid itu ada pelatihan khusus untuk operator” (Wawancara R, 21 September 2023)

Dari wawancara diatas sumber daya atau pegawai yang menjadi operator atau teknis pelayanan online (e-Government) ini telah kompeten, tetapi pegawai yang menjadi operator masi dibatasi tenaga

honorer. Sebelum adanya pandemi covid-19 terdapat pelatihan khusus untuk operator pelayanan online.

Sedangkan Wawancara yang dilakukan dengan AR Sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan:

“Soal tenaga pegawai disini yang menjadi operator itu sudah terlatih semua,sudah memiliki sertifikat operator SIAK. Jadi soal itu semua pegawai dibagian ini itu mampu dan sesuai dengan kompetensinya” (Wawancara AR, 21 September 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat menyimpulkan sumber daya atau pegawai yang menjadi operator yang menangani pelayanan online (e-Government) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar itu sesuai dengan kompetensi dan sudah memenuhi standar yang telah ditentukan.

b. Bagaimana untuk sumber dana berasal dari mana.Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan R sebagai Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Takalar dalam menerapkan e-Government sebagai berikut:

“Dana untuk itu atau anggaran yang digunakan itu sudah berkurang sudahtidak seperti yang dulu lagi karena tahun lalu itu APBD dan ada anggaran yang namanya DAK (Dana Alokasi Khusus) itu sekarang sudah tidak ada lagi. Jadi, anggaran yang digunakan sekarang itu hanya APBD yang terbatas” (Wawancara R, 21 September 2023)

Jadi kesimpulan dari wawancara diatas yaitu dana yang digunakan untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yaitu berasal dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) yang pada tahun sebelumnya menggunakan anggaran

yang bersumber dari dua anggaran yaitu DAK (Dana Alokasi Khusus) sedangkan pada tahun ini hanya menggunakan anggaran dari APBD yang kemudian itu mengalami perubahan yang cukup signifikan.

- c. Bagaimana untuk infrastruktur, apakah sudah memadai? Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan R sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Takalar dalam menerapkan e-Government sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana yang digunakan disini itu untuk saat ini sudah memenuhi syarat, tetapi perlu antipasti itu karena persoalan sekarang ini sarana yang dipakai disini sudah banyak yang lama, kemampuannya untuk mengupdate itu sudah berkurang itu yang perlu diantisipasi cuman persoalannya sekarang ini dana untuk itu atau anggarannya sudah tidak seperti dulu. Jadi untuk pelayanan yang seperti semula sekarang ini masi terus diusahakan tapi untuk tahun depan masi tetap seperti sekarang kemungkinan pelayanan akan terganggu” (Wawancara R, 21 September 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa sarana dan prasana atau infrastruktu sudah memenuhi syarat. Namun, sarana dan prasarana ada beberapa yang digunakan sudah lama atau sudah tua, jadi kemampuan untuk mengupdate itu sudah tidak sebaik sebelumnya. Namun hal tersebut menjadi permasalahan karena anggaran yang dikeluarkan untuk pelayanan online berkurang.

Hal ini juga dijelaskan oleh AR sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yaitu:

“Soal infrastruktur disini itu sudah memadai tapi setiap tahunnya itu perlu perbaikan atau tambahan alat karena alat setiap tahunnya itu ada yang rusak dan butuh adanya perbaikan atau peremajaan” (Wawancara AR, 21 September 2023)

Dari hasil diatas dapat di simpulkan bahwa sarana dan prasana atau infrastruktur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yaitu sudah memadai. Namun, dalam hal tersebut perlu perawatan atau pembaharuan. Pelayanan dapat dikatakan baik jika didukung dengan sarana dan prasana yang memadai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam segi Elemen *Capacity* yaitu pegawai yang menajadi operator pelayanan online (e-Government) ini sesuai dengan kompetensi dan sangat teliti dalam proses pelayanan berlangsung seperti dalam mengecek kelengkapan berkas persyaratan pelayanan dan apabila persyaratan dokumen pelayanan ada yang kurang operator adakan dengan sikap/cepat menghubungi atau mengabari pemohon pelayanan. Sarana dan prasarana informasi piket pelayanan sangat baik dan arahnya sangat jelas. Ada pun fasilitas yg telah di sediakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten takalar Seperti, komputer, handphone, dan jaringan yang digunakan sudah memadai.

3. Elemen value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e- Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah

sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side).

Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-Government. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan e-Government yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep e-Government berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

- a. Penerapan E-Goverenment ini tentunya mendatangkan manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan AR Kepala Bidang Penglolaan Informasi Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

“Manfaatnya yang sangat dirasakan dicapil itu sendiri yaitu dapat mengurai kepadatan antrian di capil karena kapan

tidak diterapkannya ini pelayanan online antrian di capil akan sangat panjang” (Wawancara AR, 21 September 2023)

Berdasarkan wawancara dengan narasumber diatas dapat disimpulkan manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yaitu dapat mengurangi kepadatan antrian, dapat mempermudah proses pelayanan dan dapat berjalan dengan normal.

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan H sebagai Staf Operator Pelayanan yaitu:

“Manfaatnya itu karena waktu awal Covid itu ada aturan semua pelayanan dilakukan dirumah, jadi dokumen atau pengimputan data menumpuk, sekarang itu antrian dicapil berkurang karena masyarakat bisa melakukan pelayanan online dan manfaatnya dapat dirasakan sampai sekarang” (wawancara H 23 September)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yaitu proses pelayanan dapat berjalan dengan normal seperti sebelum adanya pandemi Covid- 19 dan manfaatnya dapat di rasakan sampai sekarang, karena pelayanan dapat dilakukan dirumah dan kepadatan atrian dapat dikurangi.

- b. Selain memberikan manfaat yang di rasakan masyarakat saat di terapkannya pelayanan berbasisi online. Hasil wawancara yang dilakukan pada masyarakat (K)terkait manfaat yang dirasakan yaitu:

“Pelayanan online sering saya lakukan yaitu awalnya melalui *call center* yang melalui WhatsAap, kalau manfaat yang saya rasakan itu ketika saat keadaan mendesak sekali

semisal ingin mengecek data tidak perlu datang ke capil cukup komunikasi melalui *call center* setelah itu ketika sudah konfirmasinya baru ditanyakan, seperti yang sering ditanyakan yaitu tentang vaksin karena saya ingin mencetak kartu vaksin biasanya didapati NIKnya tidak valid, jadi saya langsung menghubungi pihak capil melalui *call center* saja dan untuk urusan yang bersifat mendesak itu sangat memudahkan setelah diterapkannya ini pelayanan online ini dan itu pengurusan berkas yang ingin diperbaiki itu juga tidak ada kesulitan”(Wawancara)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan masyarakat yaitu sangat baik. Seperti, ketika ada sesuatu hal yang mendesak seperti ada kesalahan nomor NIK yang tidak valid, masyarakat tidak perlu ke kantor untuk mempertanyakan hal tersebut, sudah terdapat nomor *call center*.

Sedangkan yang dijelaskan oleh (Masyarakat), Manfaat yang dirasakan

yaitu:

“Manfaat yang dirasakan yaitu dari segi kemudahan apalagi dalam masa Covid-19 sampai sekarang. Walaupun sekarang Covid sudah hilang pelayanan ini juga tetap harus berlanjut karena tanpa mengantri lama di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil, berkas yang dibutuhkan selesai hanya melalui WA.

Awalnya saya mengetahui pelayanan online ini dari sosialisasi yang dilakukan staf di kantor, melalui spanduk dan melalui sosial media. Setelah diterapkan pelayanan online ini saya mengurus keperluan secara online seperti pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta kelahiran yang datanya masih salah. Penggunaannya sangat mudah”. (Wawancara)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan masyarakat semenjak adanya e-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar sangatlah baik

karena masyarakat tidak perlu datang untuk mengantri di kantor dan *call center* juga sangat mudah untuk diakses, serta persyaratan pengumpulan berkas dalam pelayanan online sama hal dengan pelayanan offline dan juga tidak mempersulit masyarakat.

Wawancara yang dijelaskan oleh Masyarakat K, awal mengetahui pelayanan berbasis online:

“Awalnya saya mengetahui pelayanan online ini dari sosialisasi yang dilakukan staf dikantor, melalui spanduk dan melalui sosial media. Setelah diterapkannya pelayanan online ini saya mengurus keperluan secara online seperti pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta kelahiran yang datanya masih salah. Penggunaanya sangat mudah”
(wawancara K 24 September 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan Masyarakat yg awalnya tidak tau menjadi tau karna adanya sosialisasi yang massif baik sosialisasi secara langsung maupun sosialisasi melalui media social yang di lakukan oleh Dinass Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Takalar

Berdasarkan pengamatan dilapangan (observasi) yang dilakukan peneliti tentang bagaimana manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar, sangat bermanfaat dari segi antrian mulai mengalami perubahan dan dalam proses pelayanan semenjak diterapkannya e-Government ini dapat berjalan dengan normal. Serta, manfaat yang dirasakan masyarkat yaitu masyarkat tidak perlu mengatri lama di kantor, *call center* juga sangat mudah untuk diakses, apabila ada hal yang esensial atau mendesak dapat dapat

menghubungi nomor yang tertera dan masifnya sosialisasi yg dilakukan baik itu sosialisasi secara langsung maupun sosialisasi di media sosial Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Elemen *support*

Elemen *support* merupakan elemen yang paling pertama atau yang paling penting diperhatikan dalam pengimplementasi atau penerapan e-Government. Adapun yang termasuk dalam kategori elemen *support* yaitu dari segi kemauan dan kapan diterapkannya e-Government, aturan yang mengatur pelayanan online (e- Government), dan bagaimana proses dan bentuk dokumen pelayanan online yang telah selesai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil riset dan kajian dari *Harvard JFK School of Governmnet* dalam (Bendini, 2021) mengatakan bahwa elemen *support* merupakan eleman yang paling penting dalam penerapan dan pengembangan e-Government perlu adanya dukunga dari kantor/instansi yang ingin menerapkan. Dalam konsep penerapan dan pengembangan e-Government perlu adanya ini inisiatif dari kantor/instansi yang terkait, karena tanpa hal tersebut e-Government tidak dapat terlaksana.

Bentuk atau wujud dari penerapan e-Government ini disebut sebagai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yaitu merupakan suatu sistem informasi dan pelayanan yang berbasis online yang bertujuan untuk menata sistem administrasi di bidang pendudukan,

sehingga dapat tercapai tertip administrasi dan juga membantu petugas dalam pelaksanaan layanan kependudukan. Sistem kerja atau konsep pelaksanaan dari penerapan e-Government akan terlaksana dan berjalan dengan baik harus didukung dengan aturan standar pelayanan yang baik dan tidak mempersulit masyarakat. Harapan dalam pelaksanaan penerapan e-Government ialah untuk mengikat dan menghasilkan pelayanan yang prima atau pelayanan yang lebih baik.

E-Government di terapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar yaitu sejak tahun 2019 Kemudian beralih pada aplikasi SIAK. Pada proses pelayanan online (e-Government) masyarakat atau dapat dikatakan sebagai pemohon pelayanan harus memperhatikan prosedur pelayanan seperti mengetahui jadwal pelayanan, permohonan pelayanan apa yang diperlukan, melengkapi persyaratan dokumen apa yang dibutuhkan untuk keperluan pelayanan. Adapun bentuk file atau dokumen pelayanan online (e-Government) yang telah selesai itu berbentuk file elektronik.

Jadi untuk file Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran itu masyarakat bisa mencetaknya dengan sendiri menggunakan jenis kertas HVS. Namun masyarakat harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten takalar untuk mengambil KTP. Serta untuk legalisirnya dokumen yang sudah memiliki *barcode* tidak perlu lagi di legalisir.

Jika, dikaitkan dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri

(PERMENDAGRI) Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan telah sesuai yaitu pegawai telah memahami aturan dan melaksanakan dengan baik pelayanan berbasis online (e-Government) utamanya dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan lainnya.

2. Elemen *Capacity*

Elemen *Capacity* sangat dibutuhkan dalam pengimplementasi e-Government dengan tujuan agar konsep yang telah dibuat dan disusun dengan baik terlaksana sesuai atau berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut (Mariano, 2019) elemen *capacity* merupakan sebuah kemauan atau keinginan dari pemerintah dalam mewujudkan penerapan e-Government menjadi kenyataan. Elemen tersebut juga menentukan berjalan dan suksesnya pelayanan online. Sumber daya disini terdiri dari 3 komponen penting yaitu sumber daya manusia, finansial dan infrastruktur.

Sumber daya manusia yang kompeten dan pengalaman yang baik dibidang teknologi informasi akan menjadikan pelaksanaan dari penerapan e-Government menjadi baik. e-Government harus didukung dengan keterampilan pegawai yang menjadi operator seperti bidang informasi dan komunikasi yang baik. Sumber daya finansial merupakan faktor pendukung dalam penerapan e-Government. Kebutuhan infrastruktur yang baik harus didukung dengan finansial yang memadai. Karena ketika terdapat permasalahan pada sarana dan prasarana, maka itu

akan cepat diatasi karena dengan dukungan finansial memadai. Sumber daya infrastruktur juga merupakan elemen sumber daya harus diperhatikan dan hal yang sangat penting. Karena, dengan ketersediaan infrastruktur yang memadai akan menjadi kunci keberhasilan dari proses pelayanan baik.

Elemen *capacity* mengenai sumber daya manusia atau pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar itu sudah memenuhi standar. Serta, infrastruktur yang ada sudah memadai dan dalam hal tersebut perlu adanya perawatan atau pembaruan. Tetapi dana yang diperoleh dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) mengalami perubahan sehingga untuk perawatan infrastruktur atau pembaharuan itu di lakukan sesuai kebutuhan pegawai atau operator.

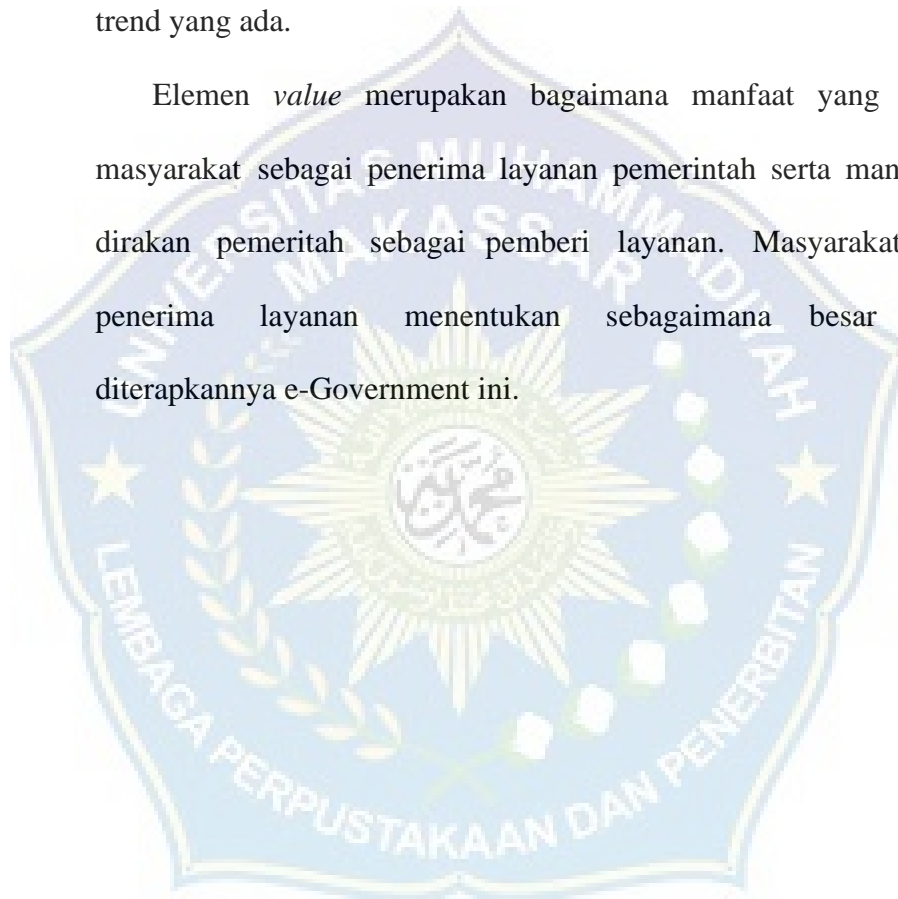
3. Elemen *value*

Elemen *Value* yaitu manfaat atau pengaruh yang dirasakan setelah diterapkannya e-Government baik itu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar dari segi manfaat yang dirasakan masyarakat. Partisipasi serta penilaian masyarakat merupakan salah satu faktor penilaian kualitas pelayanan e-Government.

Adapun tujuan e-Government yaitu akan lebih mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan publik, sumber-sumber informasi pemerintah lebih mudah untuk diakses, kualitas layanan bisa dinikmati sama dengan seluruh warga negara, serta permasalahan mengenai keluhan masyarakat dapat ditangani. Serta, manfaat yang

diperoleh dari penerapan e-Government ini yaitu kualitas pelayanan akan menjadi lebih efektif dan efisien seperti berkurangnya biaya administrasi, meningkatkan transparansi, dan terciptanya lingkungan masyarakat yang baru sehingga permasalahan yang dihadapi dapat terjawab dengan cepat dan tepat sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada.

Elemen *value* merupakan bagaimana manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan pemerintah serta manfaat yang dirakan pemerintah sebagai pemberi layanan. Masyarakat sebagai penerima layanan menentukan sebagaimana besar manfaat diterapkannya e-Government ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dengan judul penelitian Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar terdapat tiga elemen sukses dalam penerapannya dan dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Element *support*

Pelayanan administrasi berbasis e-government dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten takalar didapati bahwa sepeti infomasi tentang waktu pelayanan dan jenis pelayanan apa yang dibutuhkan dapat diakses dengan mudah, namun masih didapati masyarakat yang masih belum mengetahui keberadaan pelayanan online (e-Government) ini. Proses pengimputan data pemohon pelayanan online dikelompokkan atau di susun dalam satu file dengan rapi. Serta, pada saat pelayanan telah selesai akan dibuatkan kertas resi memperlihatkan atau berisi keterangan tentang kapan dokumen seperti Kartu Keluarga bisa diambil dikantor atau kalau masyarakat tidak bisa datang kantor itu bisa dikirimkan melalui whatsapp serta prosedur untuk memperoleh pelayanan itu dapat dengan mudah dilakukan. Tujuan Penerapan e-Government mengurangi biaya, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta peningkatan pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

2. Element *capacity*

Elemen *Capacity* adalah salah satu penunjang dalam tercapainya pelayanan berbasis e- government seperti pegawai yang menajadi operator pelayanan online (e-Government) ini sesuai dengan kompetensi dan proses pelayanan berlangsung seperti dalam mengecek kelengkapan berkas persyaratan pelayanan dan apabila persyaratan dokumen pelayanan adayang kurang operator akan dengan sikap/cepat menghubungi atau mengabari pemohon pelayanan. Sarana dan prasarana informasi piket pelayanan sangat baik dan arahnya sangat jelas. Adapun fasilitas yang telah di sediakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Takalar Seperti, komputer, handphone, dan jaringan yang digunakan sudah memadai.

3. Element *value*

Elemen Value yaitu bagaimana instansi sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai penerima layanan tentunya merasakan manfaat dari terlaksananya pelayanan berbasis E- Government. Manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yaitu dapat mengurangi kepadatan antrian dan proses pelayanan dapat berjalan dengan normal. Adapaun yang dirasakan masyarakat sangatlah baik karena masyarakat tidak perlu datang untuk mengantri di kantor dan *call center* juga sangat mudah untuk diakses.

B. Saran

1. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar, sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat perlu ditingkatkan tentang bagaimana penerapan e- Government ini dan bagaimana manfaatnya, sehingga pemahaman masyarakat menjadilebih luas.
2. Antarian yang lama merupakan salah satu keluhan yang dirasakan masyarakat, jadi untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar harusnya menambah volume pegawai dan membuat sentral pelayanan yang bersifat pelayanan berdasarkan daerah atau zonasi daerah seperti Takalar bagian barat atau bone bagian selatan.
3. Untuk masyarakat ikut serta dalam penerapan e-Government sebagai penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar karena penilaian masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan dari sebuah penerapan kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjarsari, R. (2021). Implementasi Entrepreneur Government Di Dinas Perikanan Dan Kelautan Kabupaten Takalar Oleh : Rizki Anjarsari.
- Annisa, C. (2011). Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementerian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi.
- A.Rahmawati. (2020). Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government.
- Kurniawan, I. A., Yusman, D., Kultsum, G. U., & Junianto, A. (2022). Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. 10(2), 256–265.
<https://doi.org/10.30656/Sawala.V10i2.5476>
- Lestari, R. (2022). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.
- Nawi, Rusdin, 2018. Reinventing Government dalam Model Analisis Kebijakan Pelayanan Birokrasi di Indonesia. Jurnal Universitas SatriaMakassar.
- Nugroho, Riant, 2016. Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nur, M. (2021). Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (Siks_Ng) Di Kabupaten Gowa.
- Purwanto, Erwan, Sulistyastuti, Ratih, 2015. Implementasi Kebijakan Publik, Yogyakarta: Gava Media.
- Putera, R. E. (2003). E-Government Dan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik Di Daerah.
- Schnider, Goggin, and Ingram, Malcolm L, 2017. Implementation Theory and Practice, Toward a Third Generation. USA: Scott, Foresman and Company
- Tryanti, W., & Aldri, F. (2019). Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. 424–435.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Ix(1), 254–263

L

A

M

P

I

R

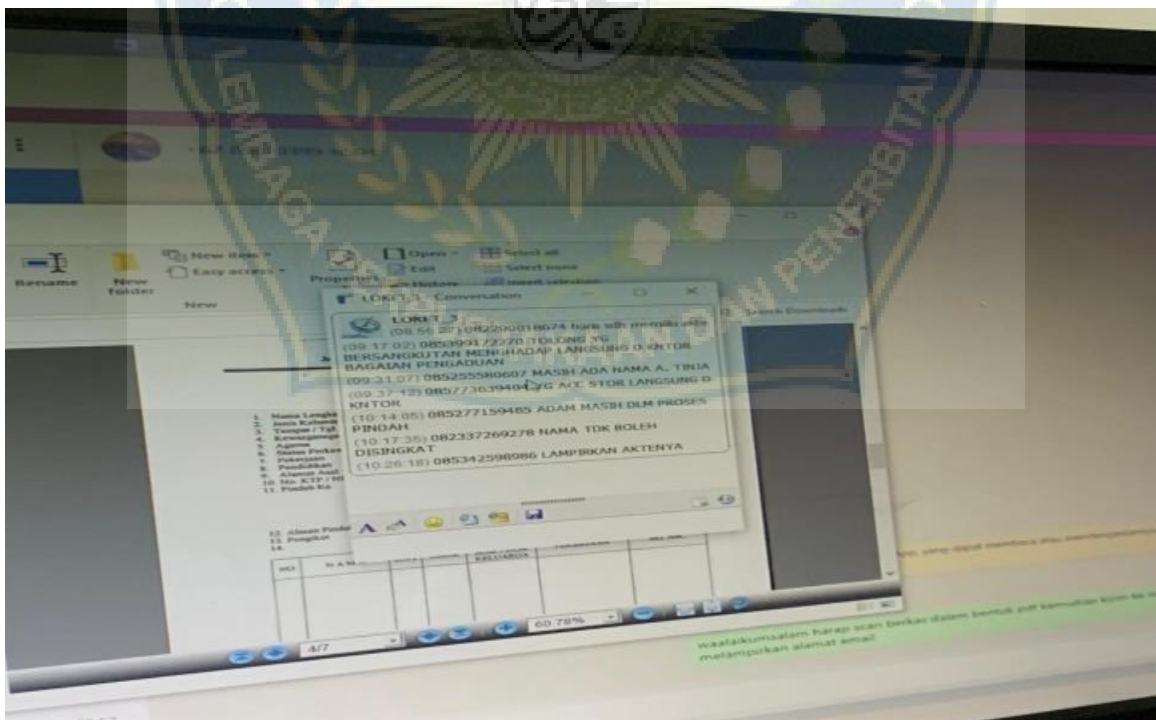
A

N



CARA MELAKUKAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL

1. Download Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Play Store untuk pengguna Android Versi 7.
2. Masuk ke aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang telah di Download, Masukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email yang aktif, dan Nomor Handphone yang di Registrasi.
3. Lakukan verifikasi / selfie wajah.
4. Lakukan scan QRcode yang ada di aplikasi SIAK terpusat pada operator Dukcapil.
5. Cek email yang masuk di Handphone anda dan Klik tombol **AKTIVASI**.
6. Masukkan kode Aktivasi yang diterima di email kemudian Klik **AKTIFKAN**.
7. Buka Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, masukkan PIN sesuai kode Aktivasi yang diterima di email.



No.	NIK	Nama	Alamat
4.	7305071709080001	MASWANTO	TALA SOMPU RT. - RW. - DUSUN : - TELP. : - KODE POS : 92211
5.	7305060901240003	HADASARI DG NGUGI	KARAMA RT. - RW. - DUSUN : - TELP. : - KODE POS : -
6.	7305020901240001	ANUGRAH PUTRA RAMDA	LENGKESÉ RT. - RW. - DUSUN : - TELP. : - KODE POS : -
7.	7305042807090003	MUHAMMAD JAINAL	KAMPUNG BERU RT. - RW. - DUSUN : - TELP. : - KODE POS : -
8.	7305091110120009	SABIR DG ROMBO	BONTONGAPE RT. 002 RW. 002 DUSUN : - TELP. : - KODE POS : -
9.	7305042308230002	MUH YUNUS	MALAGINNA RT. - RW. - DUSUN : - TELP. : - KODE POS : -
10.	7305060702140003	SYARIPUDDIN	SOREANG BARU RT. - RW. - DUSUN : -







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 : 24368/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Takalar
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2293/05/C.4-VIII/VIII/1444/2023 tanggal 21 Agustus 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : HARIANDI
Nomor Pokok : 105611123817
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL BERBASIS E-GOVERNMENT DI KABUPATEN TAKALAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 24 Agustus s/d 24 Oktober 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 23 Agustus 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.SI.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. Peninggal.



PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. H.Padjonga Dg Ngalle Nomor 7 Takalar Telp. 0418-323578 Fax : 0418- 324 478

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 470/452/Dukcapil/X/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : **ROSDIANA, S.ST**
2. NIP : 196512311991122008
3. Pangkat / Gol. : Pembina / IV.a
4. Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Takalar

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Nama : **HARIANDI**
2. Tempat/Tanggal Lahir : Cadika, 16 Februari 1998.
3. Universitas : UNISMUH Makassar
4. Judul Penelitian : ***Pelayanan Administrasi Di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berbasis E-Government Di Kabupaten Takalar***

Bahwa nama tersebut di atas telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Takalar sejak tanggal **24 Agustus s/d 24 Oktober 2023.**

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Takalar, 24 Oktober 2023
An. Kepala Dinas,





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2293/05/C.4-VIII/VIII/1444/2023
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

05 Safar 1445 H
21 August 2023 M

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2247/FSP/A.1-VIII/VIII/1445/2023 tanggal 21 Agustus 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **HARIANDI**
No. Stambuk : **10561 1123817**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

"PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL BERBASIS E-GOVERNMENT DI KABUPATEN TAKALAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Agustus 2023 s/d 24 Oktober 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

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761



**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 : Hariandi
Nim : 105611123817
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	5 %	10 %
2	Bab 2	4 %	25 %
3	Bab 3	6 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	3 %	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 seperlunya.

Makassar, 15 Januari 2024

Mengetahui,

Kepala UPT, Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursulhan, S.Pd., M.I.P.
NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Hariandi 105611123817

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com Internet Source	5%
2	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	1%
3	www.areaknowledge.com Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



Dipindai dengan CamScanner

BAB II Hariandi 105611123817

ORIGINALITY REPORT

4%	4%	0%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	edoc.pub Internet Source	1%
2	repo.apmd.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%
4	123dok.com Internet Source	<1%
5	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%
6	e-journal.hamzanwadi.ac.id Internet Source	<1%
7	id.123dok.com Internet Source	<1%
8	islamicmarkets.com Internet Source	<1%
9	media.neliti.com Internet Source	<1%

BAB III Hariandi 105611123817

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX



4%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper 4%

2 idr.uin-antasari.ac.id Internet Source 2%

Exclude quotes Off


Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



Dipindai dengan CamScanner

BAB IV Hariandi 105611123817


ORIGINALITY REPORT			
			
7%	5%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to Academic Library Consortium Student Paper	2%


Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off

BAB V Hariandi 105611123817

ORIGINALITY REPORT

3% SIMILARITY INDEX	 LULUS 3%	0% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	--	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

	1 digilib.uinsby.ac.id Internet Source	3%
---	--	-----------

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



RIWAYAT HIDUP



Hariandi. Lahir Di Cadika pada tanggal 16 Februari 1998. Anak ke tiga dari pasangan Ayahanda Zainuddin dan Ibunda Hj. Lawania Dg Lino. Penulis memulai pendidikan pada tahun 2003 di TK 45 Palompong dan tamat pada tahun 2004. Kemudian melanjutkan pendidikan di SD Inpres Bukanraki dan tamat pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Bajeng dan lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Gowa dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada program studi Ilmu Administrasi Negara dan meraih gelar sarjana strata satu (S1) pada tahun 2024 dengan menyusun skripsi yang berjudul **“PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS E- GOVERNMENT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TAKALAR”**