

SKRIPSI

***INTEROPERABILITAS E-GOVERNMENT* DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATANSIPIL KOTA MAKASSAR**



Disusun Oleh:

NURUL ANNISA ANASTASYA

Nomor Induk Mahasiswa :105641102520

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAJKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**INTEROPERABILITAS E-GOVERNMENT DALAM EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA MAKASSAR**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar
sarjana ilmu pemerintahan (S. IP)



Disusun dan diajukan oleh

Nurul Annisa Anastasya

Nomor stambuk: 105641102520

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

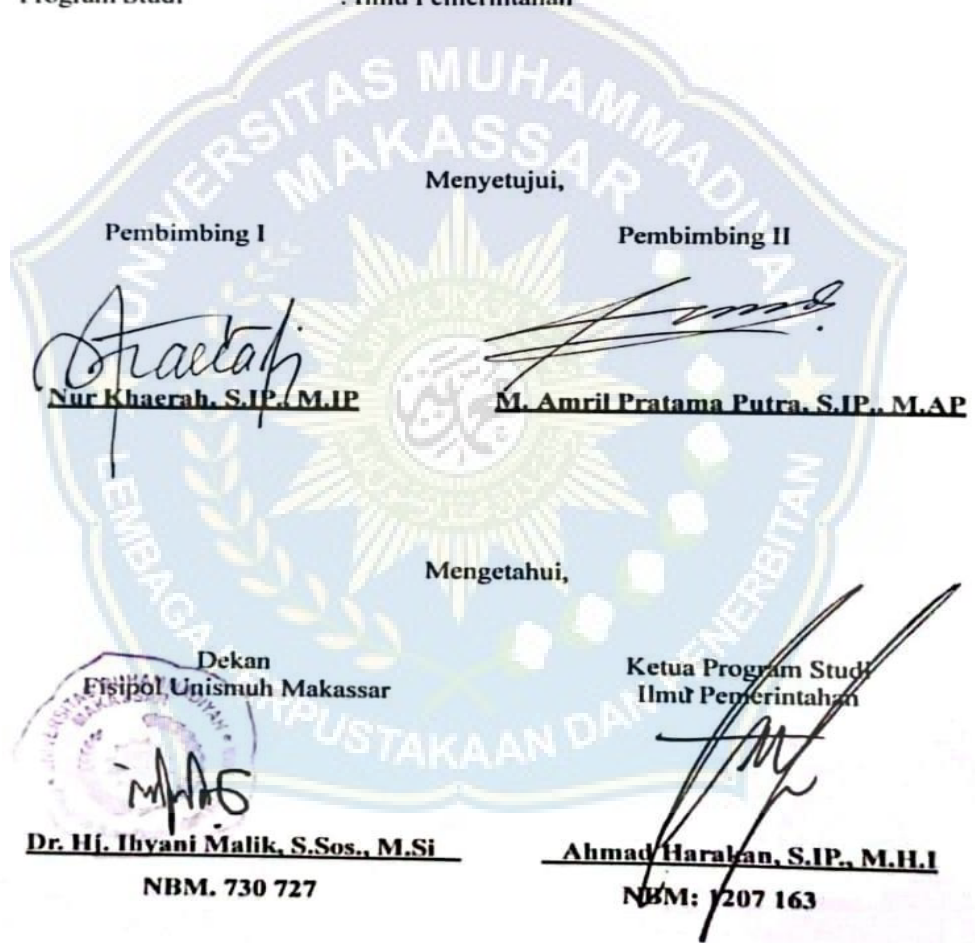
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

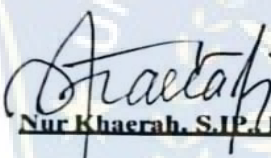
HALAMAN PERSETUJUAN


Judul Skripsi : *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Nurul Annisa Anastasya
Nomor Induk Mahasiswa : 105641102520
Program Studi : Ilmu Pemerintahan



Menyetujui,

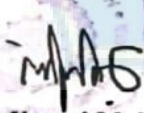
Pembimbing I Pembimbing II



Nur Khaerah, S.IP., M.IP


M. Amril Pratama Putra, S.IP., M.AP

Mengetahui,

Dekan Ketua Program Studi
Fisipol Unismuh Makassar Ilmu Pemerintahan


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727


Ahmad Haraban, S.IP., M.H.I
NBM: 7207 163

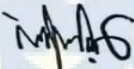
HALAMAN PENERIMAAN TIM

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 dengan nomor 0244/FSP/A.4-II/11/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari selasa, tanggal 28 february 2024.

TIM PENILAI

KETUA

SEKERTARIS


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


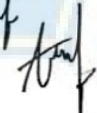


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM. 730 727

NBM. 992797

TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
2. Nur Khaerah, S.IP.,M.IP
3. Ahmad Harakan, S.IP.,M.H.I

()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurul Annisa Anastasya

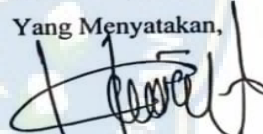
Nomor Induk Mahasiswa : 105641102520

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian 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, 02 September 2024

Yang Menyatakan,



Nurul Annisa Anastasya

ABSTRAK

Nurul Annisa Anastasya. 2024. *Interoperabilitas E-government Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar* (dibimbing oleh Nur Khaerah dan M. Amril Pratama).

Berdasarkan temuan studi dengan menggunakan lima indikator *Interoperabilitas E-government* dalam efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yaitu efektivitas *e-government* dalam pelayanan publik untuk mengetahui faktor pendukung dalam melakukan pelayanan publik berbasis *e-govenment*. Skripsi ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif, yaitu menjelaskan temuan penelitian, menggalinya untuk menentukan maknanya, dan kemudian menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan anggota masyarakat dan pekerja kantoran sebagai informan kunci, memilih tiga (3) pegawai Dinas dan dua (2) informan tambahan berdasarkan pendekatan purposive sample. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Interoperabilitas e-government* dalam efektivitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar di lihat dari 5 (lima) indikator yaitu untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam *Interoperabilitas e-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di tinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang di ukur menggunakan pendekatan proses yang dikemukakan Hernikawati dengan indikator Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi, Perencanaan.

Kata Kunci: *E-government*, Efektivitas, Sistem Pelayanan.

MOTTO

Pantang dalam menyerah, pantang dalam berpatah arang. Tidak ada kata gagal untuk orang yang enggan berhasil. “Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang orang yang kufur”. QS Yusuf: 87

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikam untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan , mungkin tidak selalu lancar , tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

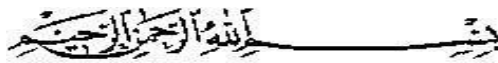
*Dan kupersembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya
“ Kapan Skripsi mu selesai”*

Terlambat lulus atau tidak lulus tidak tepat waktu buukanlah sebuah kegagalan, bukan juga sebuah aib . alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang cepat lulus . bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai?

“karena mungkin ada suatu hal di balik terlambatnya mereka lulus dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.



KATA PENGANTAR



AssalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Interoperabilitas E-government Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.”** skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik di universitas muhammadiyah makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang tentunya sepenuh hati meluangkan waktu dengan ikhlas memberikan informasi yang dibutuhkan. oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada Ibunda Nur Khaerah, S.IP., M. IP selaku pembimbing I dan Ayahanda Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP, M.AP selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan. selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Ayahanda Mansur Talunru Cinta Pertama dan panutanku terima kasih telah menjadi ayah yang hebat beliau memang tidak sempat menyelesaikan bangku perkuliahannya namun beliau mampu menuntun penulis hingga bisa menyelesaikan perkuliahan.
2. Kepada Pintu Surgaku Ibunda Hadariah terimakasih untuk cinta kasih, semangat dan motivasi yang selalu di berikan ,selalu kebersamai setiap langkah penulis,selalu mendoakan di setiap langkah penulis rasanya ucapan terimakasih saja tidak cukup, pencapaian ini hadiah kecil yang lulu persembahkan untuk bapa dan mama karna sudah berhasil menuntun penulis hingga bia meraih gelar sarjana.
3. Ibu Nur Khaerah S.IP., M.IP. Selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Amril Pratama Putra S.IP., M. AP selaku pembimbing II dengan penuh dedikasi menghabiskan waktunya untuk memberikan panduan berharga

serta membimbing penulis dalam melakukan perbaikan skripsi, sehingga sesuai dengan rumpun keilmuan dan prinsip penulisan yang baik dan benar. yang senantiasa meluangkan waktu berharganya untuk memberikan bimbingan serta saran kepada penulis sejak awal sampai dengan terselesainya skripsi ini.

4. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah mengelolah fakultas dengan sebaik-baiknya.
5. Ayahanda Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Ibunda Nur Khaerah, S.IP., M. IP selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membagikan ilmunya selama proses perkuliahan.
8. Kepada member LUNATIK yang tak kalah penting kehadirannya, Isnianty Nahariah Restu Ramadhani, Alifita S.Massi, Nurzafiqah, Nur Fitri Chasana, Fatima Azahra yang telah menemani penulis dari semester awal hingga saat ini. Terimakasih karena senantiasa kebersamai hari hari penulis, terimakasih telah menjadi pendengar yang baik, yang selalu setia menjadi pendengar setiap cerita penulis dan terimakasih karena selalu memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan syukur kepada Allah karena diberikan sahabat terbaik seperti kalian .See you on top guyss jangan sampai melupa.
9. Terimakasih juga Kepada Muh. Syamsul yang sudah kebersamai dan menemani penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar angkatan 2020 khususnya Kleas IP A yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.

11. Teruntuk Adik Tersayang ku Novita Maharani, terimakasih ya dek sudah menjadi penguat dan penyemangat yang selalu setia mendengar keluh kesah kakak mu ini, tumbuhlah menjadi versi paling hebat.
12. Terkhusus Alifta S.Massi yang juga sedang berproses dalam penyusunan skripsi Terimakasih sudah kebersamai penulis selama di perantuan telah ikhlas menemani penulis dalam proses penelitian segala badai topan kita lalui bersama. Terimakasih sudah mau direpotkan selama ini, beruntung dipertemukan denganmu.
13. Keluarga besar Paos Family yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan, dan nasehat dalam proses penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doanya kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak.
15. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri, Nurul Annisa Anastasya terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini ,walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha,terima kasih karna memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di rayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu di mana pun berada dan Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mungkin masih banyak kekurangan atau kelemahan dalam penyusunan maupun dari pandangan pengetahuan oleh karena itu, peneliti berharap skripsi ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis sebagai syarat kelulusan, namun dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan kearah yang lebih baik. Penulis juga sangat mengharapkan kritik serta saran dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Kebenaran datangnya dari Allah. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar 02 September 2024

Yang Menyatakan

Nurul Annisa Anastasya



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKAT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Teori.....	14
C. Kerangka Pikir.....	29
D. Fokus Penelitian.....	30
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	34
D. Informasi Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37

G. Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar	55
C. Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Penelitian Terdahulu Menggunakan Aplikasi Vosviewer.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	36
Gambar 4.1 Peta Wilayah Administrasi Kota Makassar	42
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2024.	52
Gambar 4.6 Petunjuk Penggunaan Aplikasi IKD	86
Gambar 4.7 Petunjuk Penggunaan Aplikasi IKD	87
Gambar 4.8 Petunjuk Penggunaan Aplikasi IKD	88
Gambar 4.9 Penggunaan Aplikasi.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 4.2: luas Wilayah Dan Persentase Terhadap Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Makassar Tahun 2024	45
Tabel 4.4 Keadaan Pegawai Menurut Kepangkatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar	53
Tabel 4.5 Jumlah Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar	53



DAFTAR SINGKATAN



TIK	: Teknologi Informasi Komunikasi
DUKCAPIL	: Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil
LAN	: Lembaga Administrasi Negara
WAN	: Wide Area Network
PERMENPANRB	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
KEMENPANRB	: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
SDM	: Sumber Daya Alam
IKD	: Identitas Kependudukan Digital
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
RENSTRA	: Rencana Strategi
KPT	: Kantor Pelayanan Terpadu
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
KK	: Kartu Keluarga
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara pemerintah memberikan pelayanan publik. Kota Makassar sebagai salah satu pusat pemerintah di Indonesia juga mengalami perubahan signifikan dalam hal ini, seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan populasi, Makassar menjadi pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan budaya. Perkembangan teknologi di Kota Makassar dapat dilihat dari berbagai aspek, termasuk sektor industri, komunikasi, transportasi, dan pelayanan publik. Perkembangan teknologi ini tidak hanya membuka peluang baru dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, tetapi juga mendorong pemerintah kota untuk mengadopsi solusi teknologi guna meningkatkan pelayanan publik. (TULAK, 2022)

Interoperabilitas E-government saat ini telah menjadi salah satu kebutuhan pokok dalam konteks pemerintahan elektronik di Indonesia. *Interoperabilitas* adalah suatu hal yang sangat penting karena memungkinkan berbagai layanan pemerintah yang terhubung ke dalam jaringan, yang lebih dikenal sebagai e-Service, untuk dapat berkomunikasi secara efisien satu sama lain. Kemampuan komunikasi yang efisien ini membawa manfaat signifikan bagi semua pihak, termasuk pemerintah dan masyarakat umum.

Interoperabilitas dalam konteks pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mencakup kemampuan sistem untuk saling berkomunikasi dan beroperasi secara bersamaan. Ciri khas *interoperabilitas*.

Interoperabilitas adalah kemampuan sistem atau komponen berbeda untuk saling bekerja sama dan menggunakan informasi yang sama dengan cara yang efektif. Ini penting karena yang pertama efisiensi Memungkinkan pertukaran data yang lancar antara sistem, mengurangi kebutuhan akan proses manual dan menghemat waktu dan biaya. Yang ke dua keterhubungan meningkatkan keterhubungan antara organisasi atau entitas yang berbeda, memungkinkan kolaborasi yang lebih baik dan pemakaian sumber daya yang lebih efektif. Yang ke tiga Ketergantungan Memungkinkan organisasi untuk tidak terlalu tergantung pada satu vendor atau teknologi tertentu, memberi fleksibilitas dalam memilih solusi terbaik untuk kebutuhan mereka. Yang keempat Inovasi Mendorong inovasi dengan memungkinkan integrasi mudah dengan teknologi baru atau perubahan dalam lingkungan bisnis. Yang kelima Pelayanan Publik Memungkinkan penyedia layanan publik untuk memberikan layanan yang lebih baik dan terkoordinasi kepada masyarakat. *Interoperabilitas* yang baik dapat meningkatkan efisiensi, memungkinkan kolaborasi yang lebih baik, dan memfasilitasi inovasi di berbagai sektor, termasuk pemerintahan, kesehatan, bisnis, dan lainnya.

Alur pelaksanaan *interoperabilitas* dapat bervariasi tergantung pada konteksnya, tetapi umumnya melibatkan Langkah langkah yaitu Identifikasi Kebutuhan Menentukan tujuan dan kebutuhan *interoperabilitas*, termasuk sistem atau komponen yang perlu berkomunikasi dan jenis informasi yang perlu ditukar. Standar dan Protokol Memilih standar dan protokol yang sesuai untuk memastikan kompatibilitas dan konsistensi dalam pertukaran informasi.

Integrasi Merancang integrasi antara sistem atau komponen yang berbeda, termasuk spesifikasi antarmuka dan alur kerja yang diperlukan. Pengembangan Mengembangkan atau mengonfigurasi solusi interoperabilitas, termasuk pengujian untuk memastikan kinerja dan keamanan yang baik. Implementasi Menerapkan solusi interoperabilitas ke dalam lingkungan produksi, termasuk pelatihan pengguna dan pemeliharaan yang diperlukan. Pemantauan dan evaluasi memantau kinerja *interoperabilitas* dan mengidentifikasi area untuk perbaikan atau peningkatan. Perbaikan dan Peningkatan Melakukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan berdasarkan umpan balik dan evaluasi untuk memastikan interoperabilitas yang optimal. Alur kerja ini dapat berulang dan terus berlanjut untuk memastikan interoperabilitas yang efektif dan efisien dalam jangka panjang.

Terkait *interoperabilitas* mencakup prinsip-prinsip atau nilai-nilai yang dianggap penting atau seharusnya dipatuhi dalam mengembangkan sistem yang dapat beroperasi secara bersamaan dengan sistem lain. *interoperabilitas* yaitu keterbukaan sistem harus dirancang untuk menjadi terbuka dan dapat diakses oleh sistem lain dengan standar terbuka yang dapat diterima secara umum. Kompatibilitas Sistem harus kompatibel dengan sistem lain yang digunakan dalam lingkungan yang sama atau sejenis. Ketergantungan yang Rendah Sistem sebaiknya tidak terlalu tergantung pada teknologi atau vendor tertentu agar dapat berintegrasi dengan sistem lain dengan mudah. Keamanan Pertukaran informasi antara sistem harus dilindungi dengan keamanan yang memadai untuk melindungi data sensitif. Mematuhi

prinsip-prinsip ini diharapkan dapat membantu mewujudkan *interoperabilitas* yang lebih baik antara sistem-sistem yang berbeda, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja mereka.

Terkait *interoperabilitas* mencakup gambaran tentang kondisi yang ideal untuk sistem atau komponen agar dapat beroperasi secara bersamaan dan saling berkomunikasi dengan baik. *interoperabilitas* yaitu Antarmuka Standar Sistem harus memiliki antarmuka standar yang diterima secara umum untuk memungkinkan pertukaran informasi dengan sistem lain. Protokol Komunikasi Sistem harus menggunakan protokol komunikasi yang dapat diterima oleh sistem lain untuk memastikan kompatibilitas. Format Data Bersama Sistem harus menggunakan format data yang dapat dipahami oleh sistem lain yang berpartisipasi dalam pertukaran data. Kesesuaian dengan Standar Sistem harus mematuhi standar yang berlaku dalam lingkup interoperabilitas yang diinginkan, ketersediaan layanan sistem harus menyediakan layanan yang diperlukan untuk berinteraksi dengan sistem lain secara efektif. Dengan pengembang dapat merancang sistem yang memenuhi persyaratan interoperabilitas yang diperlukan untuk berintegrasi dengan sistem lain dengan baik.

Regulasi SPBE (Standar Pelayanan Kepada Publik Berbasis Elektronik) terkait kajian teori interoperabilitas mengacu pada standar dan prinsip-prinsip yang mengatur pertukaran informasi elektronik antara pemerintah dan publik, serta antara instansi pemerintah. Beberapa regulasi yang relevan untuk kajian teori interoperabilitas dalam konteks SPBE di Indonesia. Undang-Undang

Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Mengatur penggunaan informasi dan transaksi elektronik, termasuk standar dan keamanan informasi yang relevan untuk interoperabilitas. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 85 Tahun 2020 tentang Penerapan SPBE di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Merupakan panduan bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam menerapkan SPBE yang mencakup prinsip interoperabilitas. Pedoman Pengembangan SPBE versi 2.0 Dokumen yang diterbitkan oleh Kementerian PANRB Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mencakup panduan teknis dan prinsip-prinsip dasar SPBE, termasuk *interoperabilitas*. Penerapan teori *interoperabilitas* dalam regulasi SPBE bertujuan untuk memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan oleh pemerintah dan masyarakat dapat saling berkomunikasi dan bekerja sama secara efektif, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik.

Dibanding dengan jaringan lain seperti sharing data di jaringan, adalah kemampuan berkomunikasi antar platform, standar data bersama, integrasi fungsional dan kemudahan perubahan peningkatan yang dirancang untuk dapat menyesuaikan diri dengan perubahan dan peningkatan tanpa mengganggu operasional keseluruhan, Menggunakan interoperabilitas membantu mempercepat akses data, meminimalkan redundansi, dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan memungkinkan berbagai sistem berkomunikasi tanpa hambatan, meningkatkan koordinasi, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, sementara sharing data hanya fokus pada akses dan pertukaran informasi. (Nurdin, 2018).

Berbagai jenis aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah digunakan untuk mendukung dan memfasilitasi berbagai aktivitas dalam pemerintahan. Faktanya, hampir seluruh tingkat pemerintahan, termasuk pemerintah daerah tingkat provinsi dan kota, telah mengembangkan dan menggunakan aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang khusus dibuat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kecenderungan serupa juga terlihat pada lembaga pemerintahan di tingkat pusat, seperti kementerian dan badan keamanan nasional, yang semakin giat dalam mengembangkan aplikasi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai perkembangan teknologi informasi membawa seluruh instansi, lembaga, badan, dinas dan kantor pemerintahan menuju perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Isu utama dalam pelayanan publik adalah tingkat kualitasnya. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam hubungan jangka panjang antara organisasi publik dan pihak-pihak yang berkepentingan, terutama masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, organisasi publik dapat memastikan bahwa pihak-pihak yang terlibat merasa puas. (Rachman, 2021).

Dalam konteks pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) kota Makassar menjadi sebuah konsep menarik yang juga mewakili penerapan Interoperabilitas E-government. Dalam hal ini Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kerjasama antarlembaga pemerintah dalam menyediakan layanan publik terkait administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) telah mengintegrasikan sistem dan layanan mereka dengan entitas pemerintah lainnya. Hal ini memungkinkan berbagai departemen dan instansi pemerintah untuk berbagi data dan informasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL), meningkatkan kerjasama antarlembaga dalam menyediakan layanan kepada warga. Melalui *interoperabilitas E-government*, masyarakat di Makassar dapat mengakses layanan kependudukan secara lebih mudah dan efisien. Mereka dapat mengajukan permohonan, memperbarui data, dan mendapatkan informasi dengan cepat melalui platform online.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) berpotensi untuk menjadi titik sentral dalam penerapan *interoperabilitas E-government* di Makassar. Penerapan *interoperabilitas E-government* dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) adalah langkah strategis untuk memastikan bahwa berbagai sistem informasi dan layanan yang ada di berbagai instansi pemerintah dapat saling berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif.

Hal ini juga sejalan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, integrasi teknologi dalam layanan publik juga berkontribusi pada upaya meningkatkan transparansi

dan akuntabilitas dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Namun, sebagian besar atau bahkan hampir semua aplikasi pemerintah tidak dapat berkomunikasi atau berbagi data dengan aplikasi lainnya. Terkadang, dua atau lebih lembaga, baik yang berasal dari pemerintah maupun swasta, membutuhkan akses ke data yang sama.

Dalam upaya untuk mengembangkan *E-government* pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government yang mana E-government didefinisikan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. (Heriyanto, 2022).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) dari tahun ke tahun bahkan sebelum pandemi Covid sudah mulai mengembangkan aplikasi-aplikasi berbasis elektronik E-government dan tujuan dari aplikasi tersebut yaitu melahirkan efektivitas pelayanan publik .Sehingga berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih dalam terkait bagaimana interoperabilitas E-government terhadap tingkat kesuksesan efektivitas pelayanan publik dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) di kota Makassar melalui judul

” *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Melihat latar belakang tersebut maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Interoperabilitas E-government* terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat *Interoperabilitas E-government* terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Interoperabilitas E-government* terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menjadi penghambat *Interoperabilitas E-government* terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

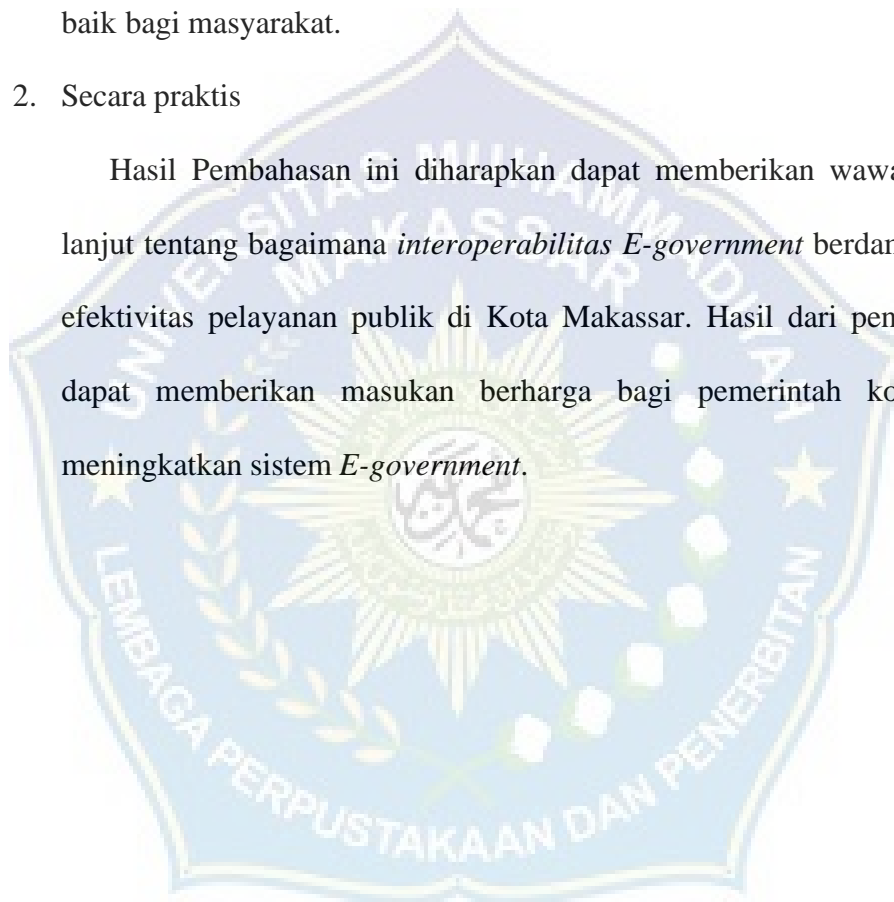
Hasil yang nanti akan dicapai pada penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Hasil Pembahasan ini diharapkan penelitian dapat membantu mengidentifikasi bagaimana integrasi sistem *E-government* dapat meningkatkan kerjasama antara departemen pemerintah, mengurangi timpang tindih dalam pelayanan dan memajukan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat.

2. Secara praktis

Hasil Pembahasan ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang bagaimana *interoperabilitas E-government* berdampak pada efektivitas pelayanan publik di Kota Makassar. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah kota dalam meningkatkan sistem *E-government*.



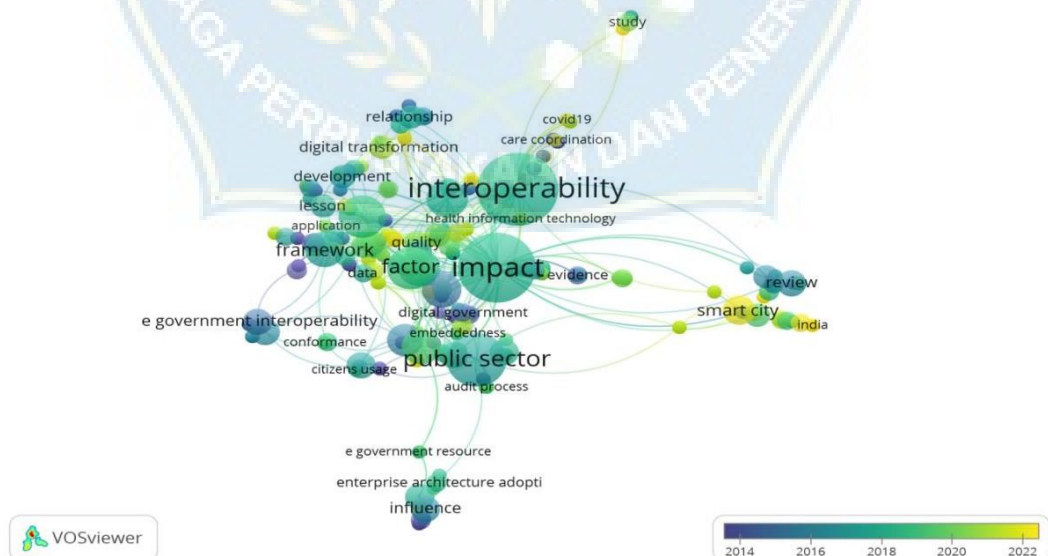
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam bagian ini, akan diuraikan secara sistematis mengenai penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian (Halim, 2016), penelitian terdahulu sangat penting bagi penulis untuk menjadi landasan pembanding dan sebagai referensi untuk memperkaya teori yang akan digunakan dalam menyajikan kontribusi penyempurnaan dari penelitian terdahulu dengan konsep yang berbeda dalam sebuah penelitian baru. Adapun beberapa kajian terdahulu yang masih relevan dengan judul “*Interoperabilitas E-government Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil/Kota Makassar*” dengan penelitian terdahulu sebagai berikut:

Gambar 2.1: Penelitian Terdahulu Menggunakan Aplikasi Vosviewer



Sumber: Vosviewer 2024.

Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan menggunakan *publish or perish* ditemukan lebih dari 200 artikel jurnal dengan rentan waktu 2013-2024 yang berkaitan erat dengan kata kunci; interoperabilitas; pelayanan publik. artikel-artikel tersebut kemudian dikelola menggunakan *Vosviewer* Untuk menentukan posisi proyek penelitian peneliti. Artikel-artikel tersebut telah dianalisis dan dimasukkan ke dalam aplikasi *Vosviewer* guna mengidentifikasi fokus, lokasi, dan objek penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam konteks ini, artikel-artikel tersebut membentuk landasan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *interoperabilitas E-government*.

Hasil dari visualisasi *vosviewer* mengelompokan 4 klaster. Klaster 1 dengan warna biru mencakup 6 item yakni, *interoperabilitas* pemerintah, kelayakan, pengembangan, teknologi komunikasi, penentu. Klaster 2 berwarna hijau yang terbagi atas 9 item yaitu *interoperabilitas*, dampak, peran mempengaruhi, studi kasus, transformasi digital, perkembangan, kualitas faktor dan pemerintah yang baik Klaster 3 berwarna kuning dengan 3 item yakni *smart city*, *good governance*, pemerintahan. Klaster 4 berwarna ungu yang terbagi atas 2 item yakni Indonesia dan inovasi.

Beberapa persamaan dan perbedaan dapat diidentifikasi antara penelitian-penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil/Kota Makassar.

Adapun Persamaan nya adalah sebagai berikut:

1. Fokus Interoperabilitas: Penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan sama-sama berfokus pada interoperabilitas dalam konteks pelayanan publik atau *E-Government*.
2. Periode Penelitian: Kedua penelitian memiliki periode penelitian yang sejalan, yaitu dari tahun 2013 hingga 2024, menunjukkan bahwa isu ini relevan dan kontinu dalam kurun waktu tersebut.
3. Analisis dengan Aplikasi Vosviewer: Keduanya menggunakan aplikasi Vosviewer untuk menganalisis dan memvisualisasikan jaringan penelitian serta mengidentifikasi tren dan fokus penelitian sebelumnya.

Perbedaan:

1. Lokasi dan Objek Penelitian: Penelitian terdahulu/cenderung bersifat lebih umum dan tidak terpaku pada lokasi atau objek tertentu salah satu contohnya dalam penelitian (Frاندika Septa , Anton Yudhana, Abdul Fadlil) tentang” Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi" dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan model pendekatan *E-GovQual* untuk mengetahui kualitas layanan.Dan untuk Penelitian yang akan dilakukan akan lebih terfokus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
2. Efektivitas Pelayanan Publik: Salah satu perbedaan utama adalah fokus pada efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (DUKCAPIL) dalam penelitian yang akan datang,adalah variabel terikat yang tidak selalu menjadi fokus di semua penelitian sebelumnya. Dan dalam penelitian terdahulu (Siska Aprilia,

Dr.Ratminto, M. Pol. Admin) dalam judul”Tantangan Penerapan *E-government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan)” penelitian ini lebih berfokus pada tantangan dalam penerapan *E-government*.

3. Spesifik Lokasi: Penelitian yang akan datang akan mengkaji *interoperabilitas E-government* terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) secara spesifik. Sedangkan penelitian terdahulu bersifat lebih umum dan tidak terbatas pada lokasi atau objek penelitian tertentu.

Dengan membandingkan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan, maka peneliti tertarik memahami bagaimana *interoperabilitas E-government* dalam efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

B. Kajian Teori

1. Konsep *E-government*

E-government merupakan suatu bentuk reformasi atau paradigma baru dalam pelaksanaan pemerintahan yang menekankan pada transparansi informasi publik, di mana pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan informasi mengenai berbagai kegiatan pemerintahan yang tengah berlangsung (Lenak et al., 2021).

(Alia et al., 2023) Sesuai dengan definisi dari *World Bank (2004)*, *E-Government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga-lembaga yang memiliki kapabilitas untuk membina interaksi antara warga

negara, pelaku bisnis, dan institusi pemerintahan, Menurut Indrajit (2002:36), *E-government* dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan berbagai pihak, termasuk masyarakat dan kelompok lain yang memiliki kepentingan, yang melibatkan penerapan teknologi informasi, terutama internet, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pada dasarnya, esensi dari adalah pemanfaatan teknologi informasi yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan berbagai entitas lainnya seperti penduduk, pelaku bisnis, dan lembaga lainnya (IMRAN S, 2020).

Keuntungan yang diperoleh dari penerapan *E-government* mencakup potensi untuk mengurangi tindakan korupsi, meningkatkan tingkat transparansi, memberikan kenyamanan kepada masyarakat, meningkatkan pendapatan, serta mengurangi biaya, (*World Bank, 2011*). Kesuksesan pelaksanaan *E-government* diukur melalui kemampuan dalam menyediakan layanan pemerintah secara online, tanpa penggunaan kertas, dengan dasar pengetahuan, dan keterbukaan informasi yang tinggi. Interaksi yang terlibat dalam implementasi *E-government* mencakup layanan antar lembaga pemerintah (G2G), pelayanan antara lembaga pemerintah dan masyarakat (G2C), serta pelayanan antara lembaga pemerintah dan dunia bisnis(G2B) (Hernikawati& Sensuse, 2016).

(MUFLIHAN et al., n.d.2019) Inpres Nomor 3 tahun 2003 merujuk pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Penerbitan Inpres ini dilatarbelakangi oleh beberapa pertimbangan, di antaranya:

- a. Kemajuan pesat dalam teknologi komunikasi dan informasi, bersama dengan potensi penggunaannya yang luas, memberikan peluang untuk akses, pengelolaan, dan pemanfaatan informasi dalam jumlah besar dengan cepat dan akurat.
- b. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*E-government*) diharapkan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- c. Untuk mewujudkan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, penting adanya kebijakan dan strategi perkembangan *E-government*. Karena pelaksanaannya memerlukan pemahaman yang seragam, tindakan yang serempak, dan langkah-langkah yang terpadu dari semua unsur kelembagaan pemerintah, maka diperlukan Instruksi Presiden untuk mengarahkan pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *E-government* secara nasional.

Secara garis besar, konsep *E-government* juga dapat diklasifikasikan kedalam tiga jenis, yaitu:

- a. *Government to Citizens/Consumers* (G-to-C): Jenis ini mencakup aplikasi *E-government* yang paling umum, di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai solusi teknologi informasi dengan tujuan utama untuk meningkatkan interaksi dan hubungan dengan masyarakat.

- b. *Government to Business (G-to-B)*: Salah satu tanggung jawab inti pemerintahan dalam menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif sehingga ekonomi negara dapat berjalan dengan baik. Dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, bisnis, termasuk perusahaan swasta, memerlukan akses terhadap berbagai data dan informasi yang dikelola oleh pemerintah.
- c. *Government to Governments (G-to-G)*: Di era globalisasi saat ini, kebutuhan untuk intensifikasi komunikasi antar negara semakin terlihat jelas. Interaksi antara pemerintah dari berbagai negara tidak hanya terbatas pada aspek diplomatik, tetapi juga merambah ke bidang kerjasama lintas negara yang melibatkan masyarakat, industri, perusahaan, dan elemen lainnya. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti administrasi perdagangan, proses politik, hubungan sosial, dan budaya. (Nurwanda & Badriah, 2023).

Dalam rangka membangun *E-government* diperlukan berbagai strategi yang dapat diimplementasikan. Salah satu strategi penting adalah membangun *E-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan dengan sasaran yang dapat diukur. Pendekatan ini akan memudahkan pemahaman dan partisipasi dari berbagai pihak yang terlibat.

Pengembangan *E-government* dapat diterapkan dalam 4 tingkatan yang berbeda. Semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang

diperlukan. Meningkatkan tingkatan tanpa dukungan yang memadai berisiko mengakibatkan kegagalan.

Berikut Adalah 4 tingkatan-government:

- a. Tingkat 1, Tahap Persiapan: Ini mencakup pembuatan situs informasi di setiap lembaga, persiapan sumber daya manusia, dan fasilitasi akses yang mudah, seperti akses internet melalui warnet.
- b. Tingkat 2, Tahap Pematangan: Pada tahap ini, fokusnya adalah membangun situs informasi publik yang interaktif serta menciptakan antarmuka yang terhubung dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3, Tahap Pematapan: Pada tingkatan ini, perhatian tertuju pada pembuatan situs yang memungkinkan transaksi layanan publik, dan penciptaan *interoperabilitas* aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4, Tahap Pemanfaatan: Pada tingkatan ini, upaya difokuskan pada pembuatan aplikasi yang mengintegrasikan layanan yang melibatkan pemerintah (G2G), bisnis (G2B), dan masyarakat (G2C) (WARDANI, n.d.2016).

2. *Interoperabilitas*

Interoperabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik sistem yang memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dan bekerjasama dengan sistem lain tanpa adanya batasan terhadap akses informasi. (Ma'arif, n.d.2017) Istilah *interoperabilitas* biasanya digunakan untuk dalam bidang teknologi informasi mendefinisikan layanan pertukaran data dan informasi antar sistem yang memiliki perbedaan secara teknis baik dari sisi sistem operasi

yang digunakan, bahasa pemrograman maupun teknologi basis data. *Interoperabilitas* memiliki arti yang lebih spesifik dalam lingkup *E-government* yaitu kemampuan system *E-government* untuk berkolaborasi dengan sistem *E-government* lain secara lintas sektoral.

Pada era digital saat ini, diperlukan layanan publik yang sesuai dengan tuntutan zaman, mampu mengatasi masalah yang ada, dan dapat mengakomodasi aspirasi masyarakat secara efektif. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah memberikan berbagai kemudahan dalam kehidupan manusia. Saat ini, informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah. Bahkan, masyarakat memiliki kemampuan untuk berpendapat dan menyampaikan tuntutan mereka melalui teknologi. Inilah peran penting dari sistem *interoperabilitas*.

Peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses bisnis telah mendorong banyak lembaga untuk bersaing dalam menerapkan TIK guna mencapai integrasi yang lebih baik. Inisiatif pengembangan *E-government* di Indonesia telah dikenalkan melalui Inpres No. 6 Tahun 2001. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pengembangan *E-government*, agar membantu meningkatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan bisnis, dengan tujuan menggerakkan perkembangan politik dan ekonomi. Salah satu tuntutan mendesak adalah interoperabilitas antar aplikasi dalam pengembangan *E-government* di Indonesia dikarenakan adanya kebutuhan untuk menggabungkan data dari berbagai sektor yang berbeda untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam menangani

masalah yang melibatkan data dari sektor-sektor terkait (Istiyanto & Sutanta, 2012).

Interoperabilitas dalam konteks *E-government* mengacu pada kemampuan sistem atau komponen yang berbeda untuk bekerjasama dan beroperasi secara sinergis, memastikan pelaksanaan fungsi-fungsi dengan efisiensi, serta memungkinkan integrasi yang lancar antara berbagai teknologi yang berbeda (IMRAN S, 2020). Ini mencakup kemampuan sistem-sistem dan aplikasi-aplikasi yang beragam untuk saling berkomunikasi, berbagi data, dan bekerja bersama dengan keselarasan. Pentingnya *interoperabilitas* ini terletak pada upaya memungkinkan entitas-entitas pemerintah untuk berkolaborasi, bertukar informasi, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Sistem ini dapat menjadi bukti interoperabilitas antara Dukcapil dengan instansi lain, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa. Sistem ini memungkinkan pertukaran data kependudukan antarinstansi untuk mempercepat pelayanan. Penggunaan Standar Terbuka (Open Standards), Implementasi standar terbuka dalam sistem e-government di Dukcapil Kota Makassar dapat menjadi bukti interoperabilitas. Misalnya, penggunaan format data yang standar untuk pertukaran informasi antarinstansi. Integrasi Sistem Internal dan Eksternal, Bukti interoperabilitas juga dapat dilihat dari integrasi sistem internal Dukcapil dengan sistem eksternal, seperti sistem kependudukan nasional (Dukcapil Pusat), sistem keuangan daerah, atau sistem informasi lainnya yang terkait dengan pelayanan publik. Penyediaan Layanan Publik Secara Terintegrasi, Jika Dukcapil Kota Makassar mampu menyediakan layanan publik yang

terintegrasi melalui berbagai kanal (online, offline, mobile), ini bisa menjadi bukti interoperabilitas yang efektif. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Layanan, Jika terdapat bukti peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui penggunaan sistem e-government yang terinterkoneksi, hal ini juga dapat dijadikan bukti interoperabilitas.

Dalam konteks *E-government*, konsep *interoperabilitas* membantu mengembangkan ekosistem yang terkoordinasi dan efisien, memudahkan akses data oleh berbagai instansi yang berwenang, menghindari duplikasi data yang tidak perlu, serta meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu elemen kunci dalam mencapai *interoperabilitas* adalah penggunaan standar komunikasi, format data, dan protokol yang umum diterima. Dengan menggunakan standar ini, sistem-sistem yang berbeda dapat berbicara satu sama lain dengan benar dan efisien. Menurut Hernikawati, D. Sensuse, D. I. (2016) terdapat lima indikator *Interoperabilitas E-government* diantaranya adalah:

- a. Kebijakan: Pemerintah Melalui kebijakan terkait payung hukumnya dalam bentuk peraturan-peraturan, Kebijakan dalam bentuk nyata dari dokumen-dokumen resmi yang memiliki kekuatan legal yang merupakan landasan utama bagi pengembangan dan pengimplementasian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
- b. Kelembagaan: Kelembagaan terhadap pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sehingga dapat menjalankan fungsi tata kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pengembangan, pengoperasian, penyediaan layanan dan kelengkapan aparatur-nya sumber daya manusia untuk mendukung pemanfaatan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang memadai dari segi jumlah, kompetensi, jenjang karir.
- c. Infrastruktur: Berkaitan dengan sarana dan prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi TIK untuk mendukung smart city, Pusat data (data center), yaitu piranti keras komputer dan piranti lunak, Jaringan komunikasi (LAN, WAN, Akses Internet,) dan DRC serta fasilitas pendukung lainnya.
- d. Aplikasi: Ketersediaan layanan dan tingkat penerapan aplikasi umum dan khusus untuk layanan pemerintahan dan public berkaitan dengan ketersediaan dan tingkat pemanfaatan piranti lunak aplikasi yang mendukung layanan *E-government* untuk memberikan layanan publik yang optimal serta birokrasi pemerintahan yang transparan.

- e. Perencanaan: Terkait mekanisme perencanaan serta kajian kebutuhan dan strategi penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Melalui *interoperabilitas* berbagai instansi pemerintah bisa berkolaborasi dengan lebih efektif. Mereka dapat saling berbagi informasi, bertukar pengalaman, dan bekerja sama dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan adanya *interoperabilitas* yang kokoh, pelaksanaan inovasi menjadi lebih terfasilitasi karena sistem-sistem dapat memaksimalkan penggunaan sumber daya dan layanan yang telah ada dengan fleksibilitas yang lebih tinggi.

Prinsip *interoperabilitas* dalam *E-government* memiliki signifikansi yang tinggi dalam meraih kesuksesan transformasi digital dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan pendekatan ini, layanan publik bisa terwujud dengan tingkat efisiensi yang lebih tinggi, koresponsifan yang lebih baik, dan relevansi yang lebih tinggi terhadap . (MUFLIHAN et al., n.d 2019) *Interoperabilitas* memiliki dampak yang signifikan dalam konteks *E-government*, dan terdapat beberapa hasil positif yang dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Koordinasi yang Lebih Optimal: *Interoperabilitas* memfasilitasi komunikasi serta pertukaran informasi yang lebih efisien di antara departemen dan lembaga pemerintah. Ini berkontribusi pada koordinasi yang lebih baik dalam program dan kebijakan, sekaligus mencegah tumpang tindih upaya.

- b. Efisiensi Operasional: Melalui *interoperabilitas*, aliran data dan informasi antar sistem dan departemen menjadi lancar. Ini mengurangi keperluan untuk berulang kali memasukkan data yang sama, menghemat waktu serta sumber daya.
- c. Peningkatan Layanan Publik: *Interoperabilitas* memungkinkan lembaga pemerintah/untuk menyediakan layanan yang terintegrasi dan merentang ke berbagai sektor bagi masyarakat.
- d. Keputusan yang Lebih Informatif: Dengan data yang mudah diakses dari berbagai sumber, pengambilan keputusan pemerintah dapat didukung oleh informasi yang lebih menyeluruh dan akurat.
- e. Transparansi dan Akuntabilitas: *Interoperabilitas* dapat meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan pemerintahan. Keterbukaan data dan informasi yang dapat diakses oleh publik berkontribusi pada pembangunan kepercayaan dan tingkat akuntabilitas yang lebih unggul.
- f. Inovasi dan Pertumbuhan: Prinsip *interoperabilitas* membuka peluang untuk menciptakan aplikasi dan layanan inovatif yang menggunakan data dari berbagai sumber. Hal ini berpotensi mendorong kemajuan dalam penyelenggaraan layanan publik.
- g. Implementasi *interoperabilitas* juga menghadapi sejumlah tantangan teknis, masalah keamanan data, aspek kebijakan, dan kerangka regulasi yang perlu diatasi agar hasil yang sukses dan manfaat yang penuh dapat tercapai.

3. Efektivitas Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip fundamental dalam pemerintahan modern. Setiap warga negara memiliki hak untuk menerima pelayanan yang baik dalam bentuk barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Istilah "pelayanan" berasal dari kata "layan," yang mengacu pada tindakan membantu dan menyediakan apa yang diperlukan oleh orang lain dalam rangka melayani. Secara esensial, kebutuhan akan pelayanan merupakan hal yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Bahkan, dapat dikatakan dengan sangat kuat bahwa pelayanan memiliki peran yang melekat dalam eksistensi manusia. (Hardiyansyah, 2018) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala jenis layanan, baik dalam bentuk penyediaan barang publik maupun pemberian jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dijalankan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta dalam lingkup Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga untuk mematuhi ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pananrangi & SH, 2017).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) telah melakukan perubahan pada peraturan pedoman standar pelayanan publik. Sebelumnya, pedoman standar pelayanan publik diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 36 Tahun 2012, dan

kemudian diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 15 Tahun 2014. Perubahan ini dilakukan dengan pertimbangan terhadap perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak digunakan sebagai alat pendukung dalam pelayanan, tujuan penyederhanaan proses penyusunan peraturan, peningkatan kemandirian dalam melaksanakan pelayanan, serta dorongan untuk terus meningkatkan upaya perbaikan dan inovasi dalam penyediaan pelayanan publik. Pelayanan publik didasarkan pada berbagai alasan, termasuk aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Standar ini juga bertujuan untuk menciptakan pemahaman dan persepsi yang seragam di kalangan penyelenggara pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait terkait penyusunan standar pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, terdapat hakikat yang mendasari, yakni memberikan pelayanan unggul kepada masyarakat, sebagai wujud dari kewajiban aparatur negara sebagai pelayan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 15 Tahun 2014, adanya kebutuhan untuk memiliki standar pelayanan publik didasarkan pada berbagai alasan, termasuk aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Standar ini juga bertujuan untuk menciptakan pemahaman dan persepsi yang seragam di kalangan penyelenggara pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait terkait penyusunan standar pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, terdapat hakikat yang mendasari, yakni

memberikan pelayanan unggul kepada masyarakat, sebagai wujud dari kewajiban aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Dari hakikat tersebut, terbentuklah asas-asas dalam pelayanan publik seperti berikut:

- a. **Transparansi:** Pelayanan publik harus terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan dengan cukup serta dapat dimengerti dengan mudah.
- b. **Akuntabilitas:** Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan dan Undang Undang yang berlaku.
- c. **Kondisional:** Pelayanan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, dengan tetap mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif:** Asas ini mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesetaraan Hak:** Prinsip ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak boleh diskriminatif dalam bentuk apapun, termasuk diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Baik pemberi maupun penerima pelayanan publik memiliki tanggung jawab dan hak yang seimbang.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima

dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas:

- a. Penampilan Petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas aparaturnya dalam melakukan pelayanan.
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas:

- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.

- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan).
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

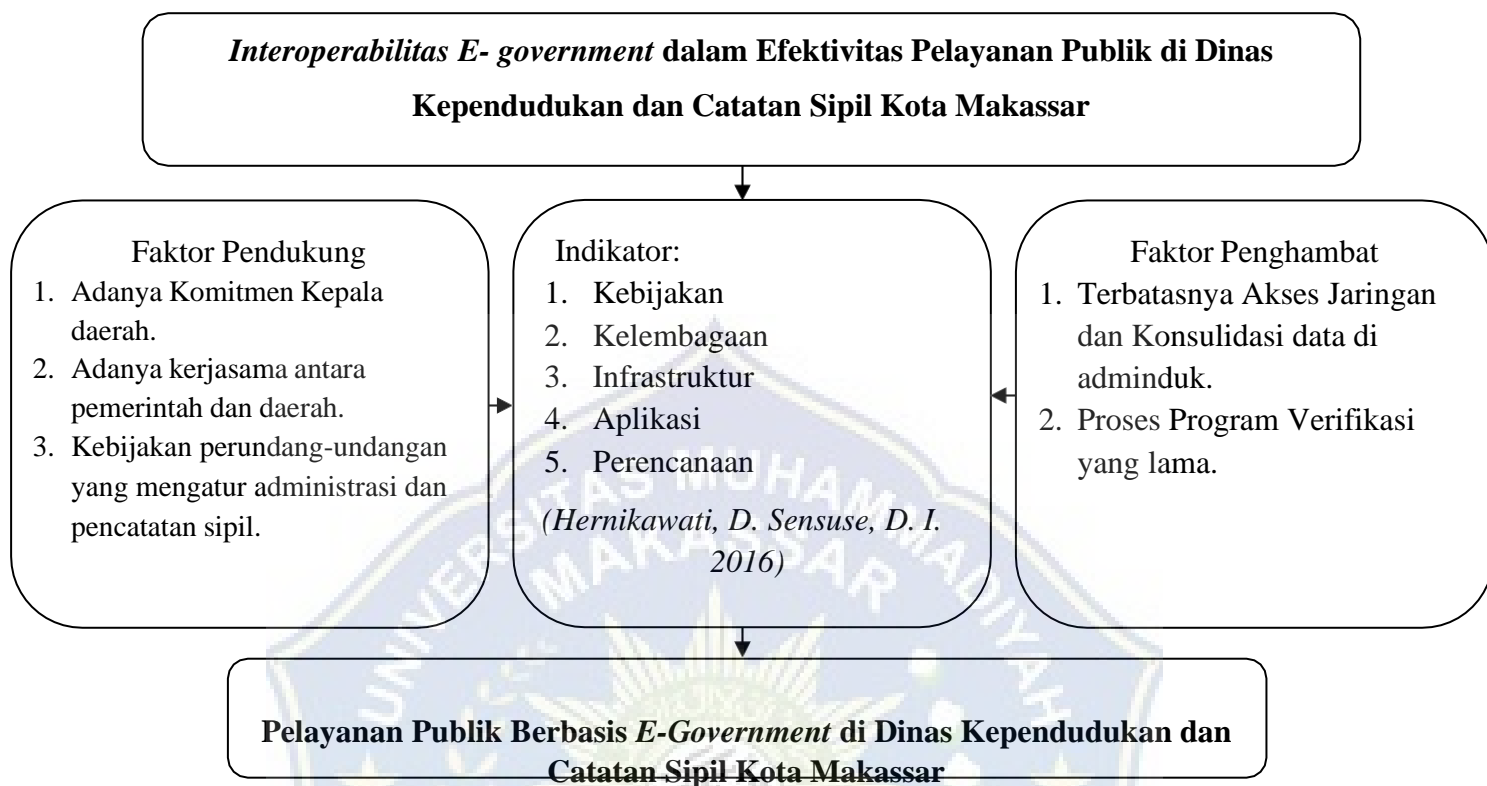
Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan standar ini perlu dipublikasikan untuk memberikan jaminan bahwa penerima pelayanan memiliki kepastian. Standar ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu response, kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, profesionalisme, aksesibilitas, transparansi, dan lainnya. (Suleman & Abd Fatah, 2021) Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan konsisten dan berkualitas, serta memfasilitasi evaluasi dan perbaikan jika diperlukan.

Standar pelayanan juga berfungsi sebagai ukuran yang diikatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan diwajibkan untuk diikuti oleh pemberi dan penerima pelayanan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau kerangka teoritik merupakan landasan dari keseluruhan proses penelitian. kerangka berpikir mengembangkan teori yang telah disusun dan menguraikan dan menjelaskan hubungan-hubungan yang terjadi antara variabel yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Kerangka kerja adalah representasi konseptual tentang bagaimana sebuah teori terhubung dengan elemen lain yang telah diakui sebagai kesulitan yang signifikan. Kerangka kerja yang kuat secara konseptual akan menjelaskan hubungan antara variabel penelitian. tinjauan pustaka menyajikan suatu dasar untuk membentuk kerangka teoritik atau kerangka pikir peneliti, sedangkan kerangka teoritik menjadi dasar untuk membuat hipotesis. kerangka teoritik menjelaskan hubungan antar variabel dan menjelaskan teori yang melandasi hubungan-hubungan tersebut serta menjelaskan karakteristik, arah dari hubungan-hubungan yang terjadi. kerangka teoritik yang baik mengidentifikasi serta menentukan variabel-variabel yang relevan dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan.

Gambar 2.2 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana *Interoperabilitas e-government* di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar mengacu pada kemampuan sistem informasi yang digunakan oleh Dukcapil untuk berkomunikasi, berbagi data, dan beroperasi secara bersamaan dengan sistem lainnya, baik di internal maupun eksternal organisasi.
2. Faktor yang mempengaruhi *Interoperabilitas e-government* di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun deskripsi penelitian ini, pemerintah dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. perlu Memperhatikan efektivitas *Interoperabilitas E-Government* dalam Pelayanan Publik Sehingga akan memberikan dampak yang baik dalam sektor pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Adapun elemen sukses dalam efektifitas Pelayanan Publik:

1. Kebijakan: Pemerintah memiliki payung hukum dalam bentuk peraturan-peraturan yang menjadi dasar utama untuk pengembangan dan implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
2. Kelembagaan: Struktur organisasi yang bertanggung jawab atas pengembangan dan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) agar dapat mengelola TIK dengan baik, termasuk pengembangan, operasional, penyediaan layanan, dan sumber daya manusia yang kompeten untuk mendukung penggunaan dan perkembangan teknologi informasi/yang memadai dalam hal jumlah, keterampilan, dan peluang karir.
3. Infrastruktur: Fasilitas dan perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang diperlukan, seperti pusat data (data center), perangkat keras dan perangkat lunak komputer, jaringan komunikasi (LAN, WAN, akses Internet), serta fasilitas pendukung lainnya, yang mendukung perkembangan *smart city*.

4. Aplikasi: Ketersediaan layanan dan tingkat penggunaan aplikasi umum dan khusus dalam pelayanan pemerintah dan publik yang berkaitan dengan pemanfaatan perangkat lunak aplikasi untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan administrasi pemerintahan yang transparan.
5. Perencanaan: Proses perencanaan dan analisis kebutuhan serta strategi penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah jangka waktu dalam penelitian. Adapun waktu penelitian yang akan ditempuh yaitu 2 bulan mulai 04 Januari 2024 hingga 04 Maret 2024.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar tepat di Jl. Teduh Bersinar, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan dan alasan penelitian karena ingin mengetahui Efektifitas *Interoperabilitas E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.

B. Jenis & Tipe Penelitian

Jenis penelitian berikut digunakan dalam penelitian ini:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, adalah penelitian untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan. Untuk memastikan bahwa topik kajian sejalan dengan kenyataan di lapangan, landasan teori digunakan sebagai pedoman (Sugiyono, 2012).

Teknik penelitian yang dimaksud adalah berinteraksi dengan informan, mempelajarinya, dan mencoba memahami bahasa dan sudut pandang mereka. Untuk alasan ini, peneliti harus menghabiskan banyak waktu bekerja di lapangan secara langsung.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang telah dialami informan. masalah yang diteliti terkait tentang *interoperabilitas e-government* dalam efektivitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar.

Dengan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya, penelitian deskriptif menyajikan gambaran umum dan melakukan pengamatan darisuatu penelitian. begitu juga dengan penelitian tentang *interoperabilitas e-government* dalam efektivitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar di mana penelitian ini turun langsung ke lapangan dan melakukan pengamatan terhadap subjek.

C. Sumber Data

Sumber data ada dua yaitu data primer dan data sekunder. data primer adalah data yang didapatkan peneliti secara langsung, sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan peneliti dari sumber yang sudah ada. dibawah ini penjelasan yang lebih lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari hasil wawancara yaitu para narasumber atau informan yang dianggap mempunyai potensi dalam memberikan informasi yang sebenar-benarnya atau memberikan informasi yang paling relevan di lapangan. data primer juga diperoleh dari pengamatan langsung atau observasi yang kemudian dicatat atau direkam.

2. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi pustaka yang bersumber dari karya ilmiah, jurnal, media online dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan topic yang diteliti serta data yang diperoleh dari bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan merupakan seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang berhubungan dengan Efektifitas *Interoperabilitas E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Teknik yang di gunakan dalam penentuan informan yaitu teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah penentuan informan yang tidak berdasarkan atas strata, kedudukan pediman atau tempat, namun berdasarkan pada keberadaan tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan penelitian ini. maka dari itu, adapun jumlah informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Gambar 3.1 Informan Penelitian

No	Informan	Inisial	Jabatan
1	Muh.Ahdar Saleh,Spd. M.Si	MAS	Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil
2	Ahmad Maldi,S.Kim	AM	Staff Pelayanan Kependudukan Dan Catata Sipil
3	Mukiati, SE.,M.AP	MK	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
4	Andi Aita Masyita S.Sos	AAM	Operator Teknis E-goverment
5	Ade Zulkarnain	AZ	Masyarakat Pegguna Layanan
6	Citra Hanifa	CH	Masyarakat Pengguna Layanan
7	Siti Azizah	SA	Masyarakat Pengguna Layanan
8	Winda Alia	WA	Masyarakat Pengguna Layanan

E. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian adalah kata-kata tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen-dokumen yang mendukung pernyataan informan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.Observasi

Teknik ini dilakukan peneliti dengan cara melakukan proses observasi (pengamatan), agar peneliti dapat mengamati kondisi atau keadaan yang ada di lapangan secara langsung serta mencatat apa-apa saja yang dianggap

penting guna menunjang proses penelitian lebih lanjut dan memperoleh keterangan-keterangan data yang lebih akurat.

2. Wawancara

Teknik yang dilakukan peneliti melalui wawancara dan tatap muka langsung dengan informan atau narasumber yang sesuai dengan kebutuhan, melalui tanya jawab, sebagai sampel baik dari organisasi maupun masyarakat. teknik yang dilakukan peneliti mampu memberikan informasi yang akurat untuk mengumpulkan data bagaimana Efektifitas *Interoperabilitas E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

3. Dokumentasi

Teknik ini merupakan pengumpulan data melalui dokumen-dokumen, buku-buku, atau hasil-hasil penelitian yang relevan terkait Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sehingga menunjang kerelavan data. Informasi yang terkait langsung dengan topik masalah ditemukan dan diselesaikan dengan menggunakan prosedur dokumentasi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik penelitian menggunakan data kualitatif yaitu semua bahan, keterangan-keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara sistematis karena wujudnya adalah keterangan verbal (kalimat dan data) dari permasalahan yang peneliti anggap penting dan mendukung dalam hal pengumpulan data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan pada saat pengumpulan data seperti yang dilakukan oleh Miles dan Huberman bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Analisis interaktif adalah metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono: 2012) berpendapat bahwa dari keseluruhan data dan bahan hukum yang diperoleh melalui proses analisis pengumpulan data, selanjutnya dilakukan proses reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan.

1. Reduksi data

penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penyederhanaan data, abstraksi data, dan transformasi manual merupakan langkah-langkah dalam proses reduksi data yang diambil dari rekaman lapangan.

2. Penyajian Data

Dimungkinkan untuk membuat kesimpulan dan mengambil tindakan dengan melihat penyajian data, yang merupakan kumpulan informasi terorganisir yang membantu kita memahami apa yang terjadi.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah dengan memulai mencari data dan mencari arti pola-pola, benda, mencatat keteraturan, penjelasan, konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi.

Oleh karena itu, jika kriteria *validitas*, *rehabilitasi*, dan *objektivitas* telah terpenuhi, laporan penelitian kualitatif dapat dikatakan ilmiah. Oleh karena itu, isu-isu ini selalu dipertimbangkan selama proses analitis.

G. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono dalam (Purrohman et al., 2018) uji keabsahan data meliputi uji *kredibilitas* data, uji *transferability*, uji *dependability* dan uji *confirmability*. Dengan menggunakan pendekatan triangulasi, uji kredibilitas data digunakan untuk menilai keabsahan data dalam penelitian ini. Triangulasi adalah proses verifikasi data dari banyak sumber, pada beberapa titik waktu. Akibatnya, legitimasi data triangulasi dalam tiga cara: berdasarkan sumber, teknis, dan waktu.

1. Triangulasi sumber

Membandingkan metode pemeriksaan ulang tingkat kepercayaan data yang dikumpulkan dari beberapa sumber dikenal dengan istilah triangulasi sumber. misalnya membandingkan temuan observasi dengan hasil wawancara, apa yang diungkapkan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, atau temuan wawancara dengan dokumen.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknis melibatkan penggunaan banyak metode untuk membandingkan data dari sumber yang sama. Dalam penelitian ini, data yang terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data awal akan dicek dengan menggunakan pendekatan observasi dan wawancara.

3. Triangulasi waktu

Untuk memvalidasi data, triangulasi waktu digunakan untuk membandingkan data dari sumber yang berbeda, dengan cara yang berbeda, dan pada waktu yang berbeda. Perilaku dan proses manusia keduanya mengalami modifikasi berkala. Dalam proyek ini, observasi akan dilakukan lebih dari satu kali untuk mendapatkan data yang dapat diandalkan melalui observasi.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Sebagai tindak lanjut dari temuan-temuan pengumpulan data, disediakan deskripsi temuan-temuan penelitian dan pembahasan data-data yang berkaitan dengan topik kajian. Peneliti terlebih dahulu akan memberikan pengenalan umum secara singkat tentang Kota Makassar sebelum menguraikan temuan penelitian dan kesimpulan dari pembahasan.

1. Profil Umum Kota Makassar

Kota Makassar (Makassar: kadang dieja Macassar, Mangkasar; dari 1971 hingga 1999 secara resmi dikenal sebagai Ujung Pandang atau Ujung Pandang) adalah sebuah kotamadya dan sekaligus ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan. Kotamadya ini adalah kota terbesar pada 5°8'S 119°25'E Koordinat: 5°8'S 119°25'E, di pesisir barat daya pulau Sulawesi, berhadapan dengan Selat Makassar.

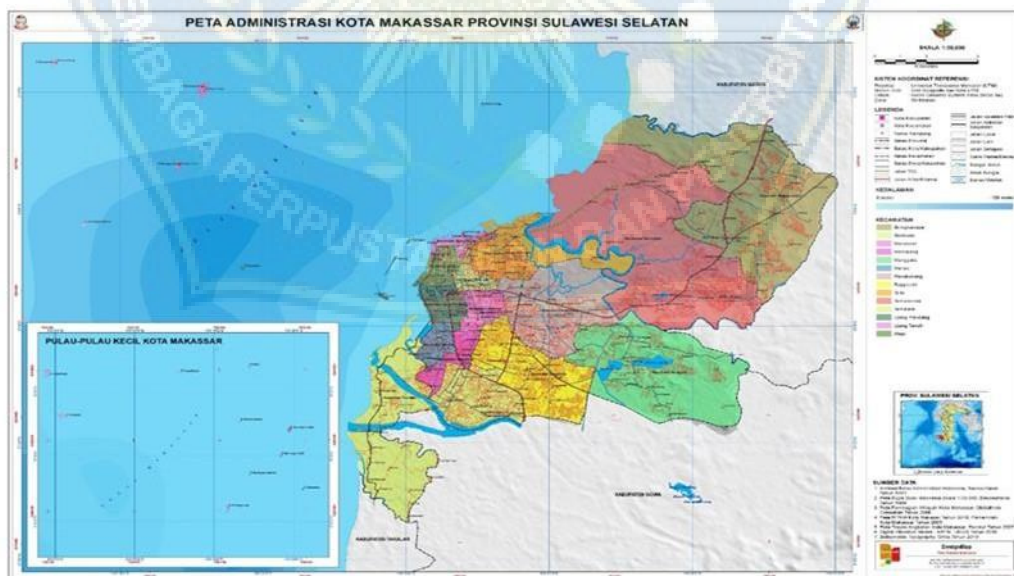
Kota Makassar (Macassar, Mangkasar, Ujung Pandang (1971-1999)) adalah salah satu kota metropolitan di Indonesia dan sekaligus sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Sebagai pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI), Kota Makassar berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan.

a. Kondisi Geografis

Secara administrasi kota ini terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Kota ini berada pada ketinggian antara 0-25 m dari permukaan laut. Penduduk Kota Makassar pada tahun 2000 adalah 1.130.384 jiwa yang terdiri dari laki-laki 557.050 jiwa dan perempuan 573.334 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 1,65 %.

Luas wilayah kecamatan :1 Tamalanrea: 31,84 km²; 2 Biringkanaya 48,22 km²; 3 Manggala 24,14 km²; 4 Panakkukang 17,05 km²; 5 Tallo 5,83 km²; 6 Ujung Tanah 5,94 km²; 7 Bontoala 2,10 km²; 8 Wajo 1,99 km²; 9 Ujung Pandang 2,63 km²; 10 Makassar 2,52 km²; 11 Rappocini 9,23 km²; 12 Tamalate 20,21 km²; 13 Mamajang 2,25 km²; 14 Mariso 1,82 km².

Gambar 4.1: Peta Wilayah Administrasi Kota Makassar



Sumber: WebSite Kota Makassar- Peta Administrasi Kota Makassar

b. Kebijakan *E-government* Kota Makassar

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kehidupan masyarakat telah menjadi kebutuhan utama dalam memajukan masyarakat menjadi masyarakat informasi. Hal ini diperkuat dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Kebijakan ini menjadi payung hukum bagi semua kebijakan teknis terkait *E-government* di Indonesia.

Pengembangan *E-government* merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi elektronik. Melalui pengembangan *E-government*, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. *E-government* dapat diaplikasikan pada berbagai lembaga pemerintahan seperti legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, dengan tujuan meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik yang lebih baik, serta mempercepat proses-proses administrasi.

Penerapan *E-government* adalah bentuk sederhana dari pelayanan publik dengan menyediakan informasi dan data yang terkomputerisasi terkait penyelenggaraan pembangunan, mencerminkan transparansi dalam pelayanan publik. Pemerintah Kota Makassar mengadopsi konsep Smart City untuk menjadikan Makassar sebagai kota yang

terhubung dengan dunia. Konsep ini menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan kota untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada penduduknya. Fokus kebijakan Smart City adalah pada pelayanan berbasis teknologi, atau yang lebih dikenal sebagai *E-government*.

Tujuan pemerintah dalam menerapkan *E-government* adalah untuk mendukung terwujudnya *good government* dan *good governance* dengan menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Pemerintah Kota Makassar telah mengimplementasikan layanan *E-government* melalui situs web resmi kota, www.makassarkota.go.id. Situs ini menyediakan informasi sejarah kota, pariwisata, struktur pemerintahan, berita terbaru, dan fasilitas-fasilitas di Kota Makassar. Penerapan *E-government* memungkinkan akses yang dapat diakses 24 jam oleh masyarakat dari mana saja, sehingga mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pemerintah. Transparansi yang diharapkan oleh masyarakat diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Sumber data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Berdasarkan hasil analisa kami, jumlah populasi penduduk Kota Makassar 2024 diproyeksikan sebanyak 1.432.200 jiwa.

Tabel 4.2: luas Wilayah Dan Persentase Terhadap Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Makassar Tahun 2024.

NO	Kode Kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Daftar Desa/Kelurahan
1	73.71.11	Biringkanaya	11	Bakung. Berua. Bulurokeng. Daya. Katimbang. Laikang. Paccerrakkang. Pai. Sudiang. Sudiang Raya. Untia.
2	73.71.06	Bontoala	12	Baraya. Bontoala. Bontoala Parang. Bontoala Tua. Bunga Ejaya. Gaddong. Layang. Malimongan Baru. Parang Layang. Timungan Lompoa. Tompo Balang. Wajo Baru.
3	73.71.15	Kepulauan Sangkarrang	3	Barrang Caddi. Barrang Lompo. Kodingareng.
4	73.71.03	Makassar	14	Bara Baraya. Bara Baraya Selatan. Bara Baraya Timur. Bara Baraya Utara. Barana. Lariang Bangi. Maccini. Maccini Gusung. Maccini Parang. Maradekaya. Maradekaya Selatan. Maradekaya Utara. Maricaya. Maricaya Baru.
5	73.71.02	Mamajang	13	Baji Mappakasunggu. Bonto Biraeng. Bonto Lebang. Karang Anyar. Labuang Baji. Mamajang Dalam. Mamajang Luar. Mandala. Maricaya Selatan. Pa'batang. Parang. Sambung Jawa. Tampang Keke.
6	73.71.12	Manggala	8	Antang. Bangkala. Batua. Biring Romang. Bitowa. Borong. Manggala. Tamangapa.
7	73.71.01	Mariso	9	Bontorannu. Kampung Buyang. Kunjung Mae. Lette. Mario. Mariso. Mattoanngin. Panabungan. Tamarunang.
8	73.71.09	Panakkukang	11	Karampuang. Masale. Pampang. Panaikang. Pandang. Sinrijala. Tamamaung. Karuwisi. Karuwisi Utara. Paropo. Tello baru.
9	73.71.13	Rappocini	11	Balla Parang. Banta Bantaeng. Bonto Makkio. Bua Kana. Gunung Sari. Karunrung. Kassi

				Kassi. Mapala. Minasa Upa. Rappocini. Tidung.
10	73.71.07	Tallo	15	Buloa. Bunga Eja Bru. Kalukuang. Kaluku Bodoa. La'Latang. Lakkang. Lembo. Pannampu. Rappojawa. Rappokalling. Suangga. Tallo. Tammua. Ujung Pandang Baru. Wala Walaya.
11	73.71.14	Tamalanrea	8	Bira. Buntusu. Kapasa. Kapasa Raya. Parang Loe. Tamalanrea. Tamalanrea Indah. Tamalanrea Jaya.
12	73.06.10	Tamalate	11	Balang Baru. Barombong. Bongaya. Bonto Duri. Jongaya. Maccini Sombala. Mangasa. Mannuruki. Pa'baeng Baeng. Parang Tambung. Tanjung Merdeka.
13	73.71.04	Ujung Pandang	10	Baru. Bulogading. Lae Lae. Lajangiru. Losari. Maluku. Mangkuru. Pisang Selatan. Pisang Utara. Sawerigading.
14	73.71.08	Ujung Tanah	9	Camba Barua. Cambaya. Gusung. Patingalloang. Patingalloang Baru. Tabaringan. Tamalabba. Totaka. Ujung Tanah.
15	73.71.05	Wajo	8	Butung. Ende. Malimongan. Malimongan Tua. Mampu. Melayu. Melayu Baru. Pattunuang.
Total			153	

Sumber: Website Kota Makassar 2024.

c. Keadaan Penduduk Kota Makassar

Sumber data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Berdasarkan hasil analisa kami, jumlah populasi penduduk Kota Makassar 2023 diproyeksikan sebanyak 1.432.200 jiwa.

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar, bahwa penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan merupakan kewenangan dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Renstra perangkat daerah memiliki keterkaitan dengan dokumen perencanaan baik ditingkat nasional, provinsi maupun Kabupaten/Kota. Keterkaitan Renstra perangkatdaerah dengan RPJMD, Renstra K/L dan Renstra Perangkat Daerah Provinsi, dan dengan Renja perangkat daerah diuraikan sebagai berikut. Penyusunan Renstra Perangkat Daerah mengacu pada tugas dan fungsi perangkat daerah sesuai dengan Peraturan Daerah tentang Perangkat Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, Peraturan Kepala Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota tentang Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah, RPJMD Provinsi/Kabupaten/Kota, dan memperhatikan Renstra Kementerian/Lembaga, Renstra Perangkat Daerah Provinsi, Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi/Kabupaten/Kota, dan Hasil Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) RPJMD Provinsi/Kabupaten/Kota.

Renstra Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat strategis. Renstra Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar menjadi pedoman dalam penyusunan Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar yang disusun setiap tahun selama kurun

waktu lima tahun. Selain itu Renstra Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar menjadi acuan dalam pengendalian dan evaluasi pembangunan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar, baik evaluasi Renstra maupun evaluasi Renja Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassa.

3. Visi dan Misi

Berangkat dari pandangan, harapan dan permasalahan dengan mempertimbangkan potensi, kondisi, permasalahan, tantangan dan peluang yang ada maka Pemerintah Kota Makassar merumuskan Visi dalam RPJMD Kota Makassar tahun 2021-2026 yaitu:

a. Visi

Mewujudkan masyarakat Kota Dunia Sombere dan smart city dengan imunitas Kota yang kuat untuk semua.

b. Misi

Dalam rangka pencapaian visi dan misi pembangunan jangka menengah yang tertuang dalam RPJMD Kota Makassar 2021-2026 adalah sebagai berikut:

- 1) Misi I yaitu revolusi SDM dan percepatan reformasi birokrasi menuju SDM Kota yang unggul dengan pelayanan publik kelas dunia bersih dari indikasi korupsi.

Program:

- a) Revolusi pendidikan semua harus sekolah

- b) 1000 beasiswa anak lorong (kerjasama pemanfaatan data kependudukan dengan Dinas Pendidikan melalui perjanjian kerja sama).
 - c) 10.000 skill training gratis (kerjasama pemanfaatan data dengan disnaker melalui perjanjian kerjasama).
 - d) Menuju PAD Rp 2 Trilyun (kerjasama pemanfaatan data kependudukan dengan bapenda melalui perjanjian kerjasama).
 - e) Kelurahan menjadi pusat pelayanan publik yang sombere dan smart, kegiatan pelayanan berbasis IT/smart di kecamatan. Penerapan pelayanan publik yang sombere dan smart di Kecamatan dan Kelurahan, support Dukcapil hanya menyediakan sarana dan prasarana pelayanan, seperti penyediaan/pengadaan mesin ADM (Anjungan Dukcapil mandiri) yang rencananya untuk tahun 2024 akan diadakan di beberapa titik di Kelurahan, Kecamatan, Mall dan Dukcapil
- 2) Misi II yaitu rekontruksi kesehatan, ekonomi, sosial, dan budaya menuju masyarakat sejahtera dengan imunitas ekonomi dan kesehatan yang kuat untuk semua.
- a) Perkuatan fasilitas perlindungan dan pelayanan kesehatan masyarakat, kegiatan sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh (bekerjasama dengan Dinkes).

- b) Percepatan program jagai ana'ta dan program smart millennial serta sosial mitigation, kegiatan bantuan langsung tunai (BLT) kesehatan (kerjasama dengan DPPPAA).

Sejalan dengan visi dan misi tersebut, maka beberapa upaya yang harus dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berkaitan dengan beberapa program tersebut adalah dengan mengakomodir ke dalam sub kegiatan yang ada di dalam permendagri No, 50 tahun 2020 sebagai berikut:

- a) Penerbitan dokumen atas hasil pelaporan peristiwa penting.
- b) Pencatatan, penatausahaan dan penertiban dokumen atas pelaporan peristiwa penting.
- c) Kerjasama pemanfaatan data kependudukan.

Berikut ini faktor penghambat dan pendorong pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap pencapaian Visi dan Misi dalam program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah tercantum sebagai berikut:

- a) Terbatasnya akses jaringan dan konsolidasi data yang masih terpusat di adminduk ini akan menjadi salah satu penghambat terhadap percepatan program Wali Kota revolusi pendidikan semua harus sekolah yaitu pencetakan dokumen kependudukan (KIA dan akte lahir).
- b) Program verifikasi oleh adminduk pusat yang agak lama yang memperlambat pemberian akses pemanfaatan data

kependudukan oleh instansi pemanfaatan data (perjanjian kerjasama pemanfaatan data).

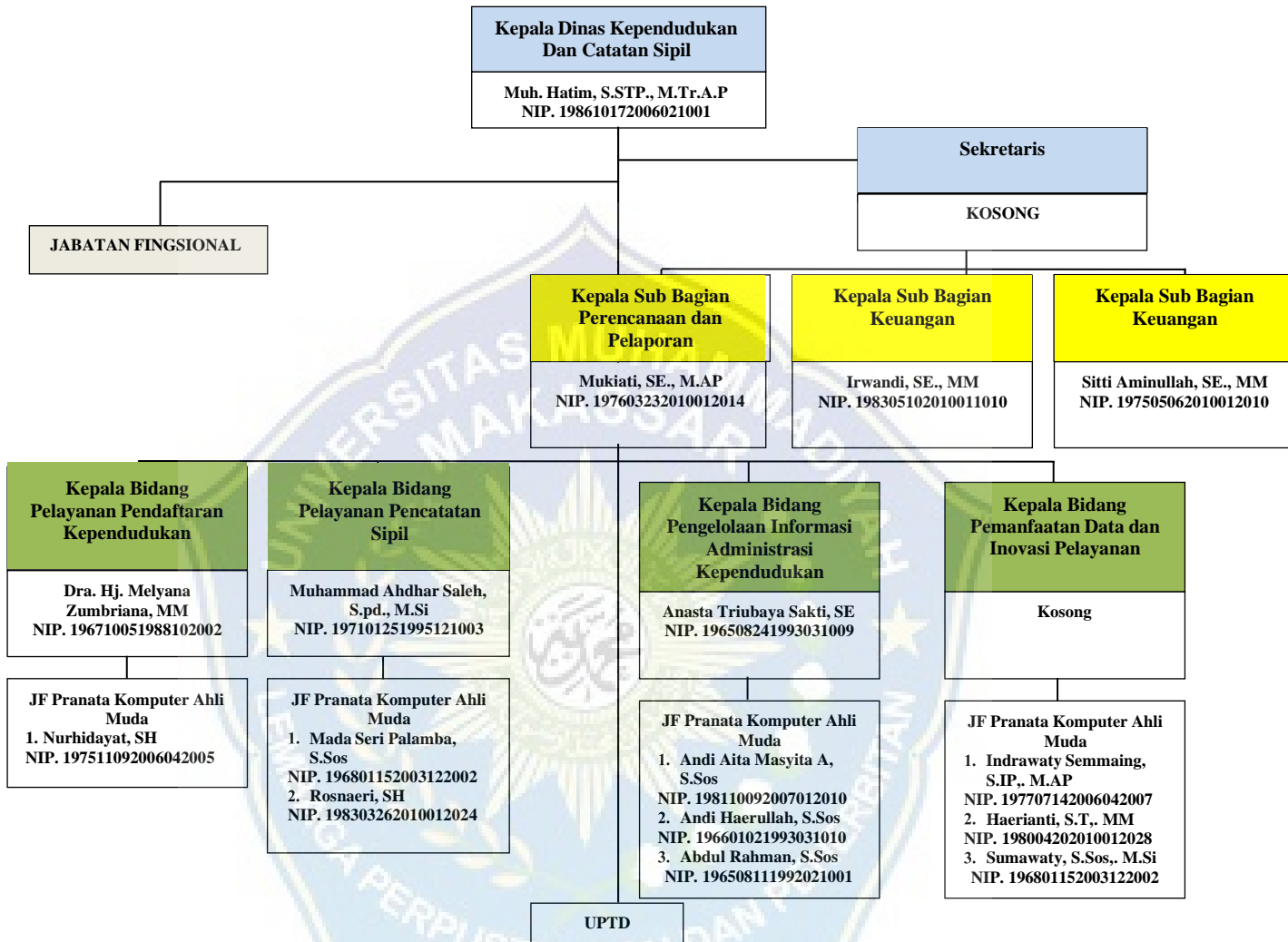
Adapun yang menjadi pendorong yaitu sebagai berikut:

- a) Adanya komitmen kepala daerah untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat.
- b) Adanya kerjasama yang baik antara pemerintah daerah dan instansi terkait.
- c) Kebijakan perundang undangan yang mengatur administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.



4. Struktur Organisasi

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2024.



Untuk mencapai tujuan organisasi, sumber daya manusia merupakan faktor penting untuk mencapai suatu keberhasilan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sebagai sebuah institusi pelayanan memiliki personil 146 orang dengan rincian sejumlah 55 orang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dan 91 orang berstatus pegawai kontrak, lebih lanjut keadaan personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4 Keadaan Pegawai Menurut Kepangkatan Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar**

NO	Pangkat	Gol	Jumlah
1.	Pembina	IV	7 (Orang)
2.	Penata	III	43 (Orang)
3.	Pengatur	II	9 (Orang)
4.	Juru	I	1 (Orang)
5.	Tenaga Kontrak	-	86 (Orang)
Jumlah			146

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Dari keadaan pegawai diatas menunjukkan pegawai non PNS masih lebih besar dibanding dengan pegawai organik, tentu hal ini memerlukan pembinaan yang intensif terhadap tugas dan fungsi bidang kependudukan dan pencatatan sipil untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang berintegritas, transparan dan akuntabel baik pada pelayanan pendaftaran penduduk 15 kecamatan maupun pelayanan pencatatan sipil di Dinas dalam masa waktu lima tahun kependudukan.

**Tabel 4.5 Jumlah Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Penduduk
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar**

NO	Uraian	Jenis Kelamin		Pendidikan						Jumlah	
		L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2		S3
1.	PNS	23	32	-	-	8	5	24	18	-	55
2.	Non PNS	42	49	-	1	29	4	55	3	-	91

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Dari 55 Pegawai Negri Sipil (PNS) yang ada, sebagian besar atau 51,00% merupakan PNS dengan latar belakang pendidikan S1, kemudian di susul PNS yang berpendidikan S2 sebesar 23% dan berpendidikan SMA sebesar 18%.

a. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Makassar

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, terdiri atas:
 - a) Subbagian perencanaan dan pelaporan
 - b) Subbagian Keuangan
 - c) Subbagian umum dan kepegawaian
3. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, terdiri atas:
 - a) Seksi identitas penduduk
 - b) Seksi pindah datang penduduk
 - c) Seksi pendataan penduduk
4. Bidang Pelayanan pencatatan sipil, terdiri atas:
 - a) Seksi kelahiran
 - b) Seksi perkawinan dan perceraian
 - c) Seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian
5. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, terdiri atas:
 - a) Seksi sistem informasi administrasi kependudukan
 - b) Seksi pengelolaan dan penyajian data kependudukan

- c) Seksi tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
- 6. Bidang pemanfaatan dan inovasi pelayanan, terdiri atas:
 - a) Seksi kerjasama
 - b) Seksi pemanfaatan data dan dokumen, terdiri atas:
 - c) Seksi inovasi pelayanan
- 7. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

B. Hasil Penelitian Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan catatan Sipil Kota Makassar

Dalam upaya untuk mengembangkan *E-government* pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang mana *E-government* didefinisikan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public secara efektif dan efisien.

Dalam hal ini penelitian memfokuskan *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan lima (5) indikator yaitu Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi dan Perencanaan.

1. Kebijakan

E-Government atau pemerintahan elektronik adalah suatu konsep yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam

penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), implementasi *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik terutama dalam hal administrasi kependudukan.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia membahas kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan e-Government. Kebijakan ini menjadi dasar untuk semua kebijakan teknis terkait *E-government*. Pengembangan *E-government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi elektronik. Dengan pengembangan *E-government*, sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah diperbaiki dengan optimalisasi penggunaan teknologi informasi.

Pada dimensi kebijakan ini penilaian dilakukan terhadap manajemen atau proses kebijakan serta visi dan misi terkait (TIK) yang dibutuhkan dalam bentuk surat keputusan, peraturan, regulasi, kebijakan, pedoman, atau rencana strategi. Indikator lainnya adalah strategi penerapan kebijakan (TIK), peraturan terkait pemanfaatan (TIK), keputusan instansi terkait penerapan (TIK), dan manajemen risiko atau evaluasi dari penerapan (TIK). Dengan hal ini kebijakan mengenai *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan CatatanSipil Kota Makassar. Berikut wawancara penulis dengan MAS selakuKepala Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Makassar terkait kebijakan *E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

“Di kantor capil Kota Makassar ini kita fokus pada pelayanan online untuk akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan. Itu pelayanan online semua kecuali untuk perekaman e-KTP itu bisa dilakukan di kecamatan atau di kantor dukcapil sendiri. Ada juga pelayanan di kecamatan seperti penyetakan KTP, pindah antar kecamatan ataupun kelurahan itu dilakukan juga secara online. Jadi untuk pelayanan publik ini hampir 90% online” (Wawancara bersama MAS .Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan hampir semua pengurusan berkas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berbasis online yang di mana masyarakat sangat di mudahkan dengan akses online dengan kode akses Dukcapil.Makassarkota.go.id bisa di akses dari mana saja dan waktu aksesnya setiap hari. untuk kepengurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Berikut wawancara penulis dengan AM selaku staf pelayanan publik terkait dengan kebijakan pemerintah dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Untuk e-governmenya sendiri itu sudah di implementasikan di wibsitenya sendiri jadi pelayanan bisa di mana saja dan menurut saya ini sangat efektif apalagi e-governmen ini di mulai padasaat pandemi Covid-19 dan masyarakat juga tidak mesti ke Kantor Dinas untuk mengurus data kependudukan” (Wawancara bersama AM, Pada 25 Janurari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan *e-governmen* sudah di implementasikan di website resmi Dukcapil Kota

Makassar. Dengan adanya *e-government* masyarakat sangat terbantu untuk kepengurusan data kependudukan.

Berikut wawancara penulis dengan MK selaku kepala sub bagian perencanaan dan pelaporan terkait dengan kebijakan pemerintah dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Untuk rencana jangka panjangnya mungkin ini akan di lakukan pengembangan wibset untuk masyarakat tidak bingung untuk mengakses situs Dukcapil Kota Makassar. Untuk mekanismenya masyarakat tinggal mengakses Dukcapilkota setelah itu pilih pelayanan apakah mungkin akta kematian atau surat pindah dan lain llain terkait kependudukan. Terus tinggal mengaplod dokumen asli dan harus di garis bawah seperti dokumennya tidak bole melebihi 2 mb. Di dalam website ada imputan seperti kartu keluarga kepala keluarga dan email juga harus di input dan nomor wa keluarga. Untuk e-government itu sendiri juga mempunyai aplikasi untuk pegawai namanya sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) itu dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini di akses untuk setiap Kota dan Kabupaten. Jadi e-government itu dari puasat sendiri sudah ada. Untuk pelayanan di Kota Makassar ini melalui website. Input lewat website Outputnya email” (Wawancara bersama MK.Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan jangka panjang seperti pembaharuan website atau aplikasi di kembangkan untuk memudahkan masyarakat mengakses atau mengurus data kependudukan dan tidak lagi datang ke kantor. Untuk pegawai sendiri mempunyai aplikasi sendiri sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) yang bisa di akses setiap Kota dan Kabupaten.

Berikut wawancara penulis dengan AAM selaku operator teknis terkait dengan kebijakan pemerintah dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Untuk pelayanan saya belum tahu kebetulan saya baru pertama kali mau mengurus data kependudukan di Kota Makassar, karna selama ini saya kebanyakan menyuruh orang untuk bantu menguruskan data kependudukan saya di Kantor Dinas Kependudukan Kota Makassar” (Wawancara bersama AAM 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan e-government masih banyaknya masyarakat belum tahu adanya wibsert atau aplikasi untuk menunjang kepengurusan data kependudukan karna kebanyakan masyarakat menggunakan bantuan orang lain untuk mengurus data kependudukan.

Berikut wawancara penulis dengan AZ selaku masyarakat terkait dengan kebijakan pemerintah dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Pelayanan Dukcapil Kota makassar menurut saya itu responnya cepat pengarahannya juga cepat dan adanya e-government ini masyarakat seperti saya sangat di mudahkan karna kami tidak mesti ke kantor untuk mengurus data kependudukan” (Wawancara bersama AZ Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan msasyarakat sangat di puaskan oleh adanya website yang di mana masyarakat tidak lagi ke kantor untuk mengantri untuk kepengurusan data kependudukan.

Berikut wawancara penulis dengan CH selaku masyarakat terkait dengan kebijakan pemerintah dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Saya telah menggunakan layanan berbasis E-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, seperti pembuatan KTP dan akta kelahiran secara online. Pengalaman saya cukup positif, karena prosesnya lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan mengurus secara konvensional” (Wawancara bersama CH pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan masyarakat sangat di mudahkan dengan adanya kebijakan pemerintah yang memudahkan masyarakat khususnya masyarakat yang ingin mengurus data kependudukan yang di mana masyarakat bisa mengakses layanan online atau masyarakat tidak lagi datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Berikut wawancara penulis dengan SA selaku masyarakat terkait dengan kebijakan pemerintah dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Kadang kadang saya mengalami kendala teknis seperti kesulitan mengakses situs atau error saat mengisi formulir online. Namun, kesulitan tersebut bisa diatasi setelah mencoba beberapa kali” (Wawancara bersama SA pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan ada juga masyarakat kesulitan untuk mengakses situs Dukcapil dimana situs resmi Dukcapil mengalami gangguan jaringan atau error.

Berikut wawancara penulis dengan WA selaku masyarakat terkait dengan kebijakan pemerintah dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Menurut saya, adopsi teknologi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memberikan dampak positif. Proses pelayanan menjadi lebih efisien dan transparan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan” (Wawancara dengan WA pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan masyarakat sangat di berikan dampak positif dengan adanya adpsi teknologi yang

dimana masyarakat tinggal mengakses di internet untuk kepengurusan data kependudukan.

Beberapa kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait kebijakan hampir 90% pelayanan di Dukcapil Kota Makassar menggunakan sistem online atau wibsit yang di mana masyarakat tidak perlu ke Dukcapil Kota Makassar untuk mengurus data kependudukan. Rencana jangka panjang juga di pikirkan Dukcapil Kota Makassar untuk terus mengembangkan sistem *e-government*.

2. Kelembagaan

Kelembagaan terhadap pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sehingga dapat menjalankan fungsi tata kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi pengembangan, pengoperasian, penyediaan layanan dan kelengkapan aparaturnya sumber daya manusia untuk mendukung pemanfaatan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang memadai dari segi jumlah, kompetensi, jenjang karir.

Berkaitan dengan keberadaan organisasi, lembaga, atau unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pengembangan dan pelaksanaan *e-government*. Dimensi kelembagaan dilakukan terhadap aspek kelembagaan struktur organisasi yang efektif, adanya dokumentasi tentang rumusan tugas dan fungsi yang di lakukan oleh organisasi atau unit kerja (tupoksi), ketersediaan sistem dan prosedur yang lengkap dan

terdokumentasi, ketersediaan SDM dengan jumlah dan tingkat kompetensi yang sesuai, serta program pengembangan SDM TIK.

Dengan hal ini kelembagaan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berikut wawancara penulis dengan MAS Selaku kepala Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terkait kelembagaan Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

“kelembagaan yang dianggap penting melibatkan aspek kecepatan pelayanan, akurasi data, keamanan informasi, ketersediaan fasilitas akses, dan tingkat kepuasan masyarakat. Kami mengukur efektivitas kami berdasarkan kemampuan untuk menjalankan prosedur pencatatan sipil dan pelayanan lainnya sesuai dengan standar yang ditetapkan” (Wawancara bersama MAS Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kelembagaan ada beberapa aspek yang di fokuskan untuk pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar seperti kecepatan pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

Berikut wawancara penulis dengan AM selaku staf pelayanan terkait dengan kelembagaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Efektivitas kelembagaan bagi kami mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan publik dengan cepat, akurat, dan sesuai standar. Kami mengukurnya melalui indikator seperti tingkat ketersediaan data, kecepatan proses, tingkat kepuasan pengguna, dan ketaatan terhadap regulasi yang berlaku.” (Wawancara bersama AM Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kelembagaan mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan publik dengan cepat, akurat, dan sesuai standar.

Berikut wawancara penulis dengan MK selaku kepala sub bagian perencanaan dan pelaporan terkait dengan kelembagaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“kinerja kelembagaan yang krusial melibatkan efisiensi operasional, integritas data, ketersediaan sarana fisik, dan kualitas pelayanan. Kami juga mempertimbangkan kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta kualifikasi dan motivasi staf sebagai bagian dari indikator.” (Wawancara bersama MK. Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kelembagaan mempertimbangkan kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

Berikut wawancara penulis dengan AAM selaku operator teknis terkait dengan kelembagaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Pengalaman saya cukup baik. Pelayanan mereka terbilang efektif, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan. Prosesnya relatif cepat dan petugas di sana memberikan informasi yang jelas. Namun, terkadang ada beberapa kendala seperti koneksi jaringan yang eror atau websit yang di sediakan Dinas capil tidak bisa di akses” (Wawancara bersama AAM. Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kelembagaan Pelayanan mereka terbilang efektif, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Berikut wawancara penulis dengan AZ selaku masyarakat terkait dengan kelembagaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Aspek kelembagaan yang paling saya perhatikan adalah koordinasi antarbagian. Kadang-kadang terdapat kesan kurang terkoordinasi, yang bisa memperlambat proses. Saya berharap mereka terus memperbaiki koordinasi internal untuk meningkatkan efektivitas pelayanan” (Wawancara bersama AZ Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kelembagaan yang paling saya perhatikan adalah koordinasi antarbagian. Kadang kadang terdapat kesan kurang terkoordinasi, yang bisa memperlambat proses.

Berikut wawancara penulis dengan CH selaku masyarakat terkait dengan kelembagaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Menurut saya, kelembagaan Pelayanan Publik berbasis E-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup baik. Mereka telah menyediakan layanan-layanan yang efisien dan mudah diakses oleh masyarakat” (Wawancara dengan CH pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kelembagaan masyarakat sangat puas dengan adanya layanan kepengurusan data kependudukan secara online dan mudah untuk di akses kapan saja.

Berikut wawancara penulis dengan SA selaku masyarakat terkait dengan kelembagaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Ya, meskipun layanan-layanan yang disediakan sudah baik, namun terkadang masih ada kendala dalam hal teknis atau pengelolaan data. Misalnya, adanya gangguan sistem atau data yang kurang terupdate” (Wawancara dengan SA pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kelembagaan masyarakat sering kali mendapati kendala mengenai teknis dan pengelolaan data seperti juga dengan gangguan sistem.

Berikut wawancara penulis dengan WA selaku masyarakat terkait dengan kelembagaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Secara umum, adopsi teknologi dalam kelembagaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memberikan dampak positif. Masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah” (Wawancara Dengan WApada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kelembagaan masyarakat mendapatkan dampak positif dengan adanya kepengurusan data kependudukan secara online.

Beberapa kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait kelembagaan ada beberapa aspek seperti pelayanan yang cepat, akurat dan sesuai standar Dukcapil Kota Makassar.

3. Infrastruktur

Infrastruktur penilaian meliputi keberadaan *data canter* dan aplikasi pendukung, jaringan komunikasi (LAN, WAN, Interner), keamanan, fasilitas pendukung, dokumen *disaster recovery* jika terjadi kegagalan sistem, pemeliharaan infrastruktur TIK, dan investasi peralatan TIK.

Dengan hal ini Infrastruktur mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berikut wawancara penulis dengan MAS selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terkait infrastruktur Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

“Infrastruktur memiliki peran krusial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Sistem komputerisasi dan jaringan yang handal memungkinkan kami untuk memberikan layanan dengan cepat dan akurat. Selain itu, sarana fisik yang memadai juga menjadi faktor penting untuk mendukung proses operasional sehari-hari. Kami telah menerapkan sistem basis data terintegrasi untuk mengelola data kependudukan secara efisien. Selain itu, fasilitas pelayanan online dan mesin-mesin pendaftaran telah diperbarui untuk memastikan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan loket pelayanan juga terus ditingkatkan” (Wawancara bersama MAS Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai infrastruktur Sistem komputerisasi dan jaringan yang handal memungkinkan kami untuk memberikan layanan dengan cepat dan akurat.

Berikut wawancara penulis dengan AM selaku staf pelayanan terkait dengan infrastruktur dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Keamanan dan keberlanjutan infrastruktur teknologi informasi merupakan prioritas kami. Kami memiliki tim khusus yang bertanggung jawab untuk pemeliharaan dan pembaruan sistem keamanan. Selain itu, dilakukan juga cadangan data secara berkala untuk memastikan keberlanjutan operasional, termasuk dalam situasi darurat” (Wawancara bersama AM 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai infrastruktur mempunyai tim khusus yang bertanggung jawab untuk pemeliharaan dan pembaruan sistem keamanan.

Berikut wawancara penulis dengan MK selaku kepala sub bagian perencanaan dan pelaporan terkait dengan infrastruktur dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Kami terus memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan. Penerapan teknologi biometrik untuk otentikasi identitas, aplikasi pendaftaran online, dan integrasi basis

data merupakan beberapa langkah yang telah kami ambil. Ini tidak hanya mempercepat proses tetapi juga mengurangi potensi kesalahan manusiawi. Kami juga memiliki protokol khusus untuk menghadapi situasi darurat seperti pemadaman listrik atau masalah teknis lainnya. Sistem cadangan dan generator daya siap digunakan untuk memastikan operasional tetap berjalan. Selain itu, kami juga terus meningkatkan sistem pemantauan untuk mendeteksi potensi masalah sejak dini” (Wawancara bersama MK Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai infrastruktur teknologi memiliki protokol khusus untuk menghadapi situasi darurat seperti pemadaman listrik atau masalah teknis lainnya. Sistem cadangan dan generator daya siap digunakan untuk memastikan operasional tetap berjalan.

Berikut wawancara penulis dengan AAM selaku oprator teknis terkait dengan infrastruktur dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Infrastruktur Disdukcapil cukup mendukung dalam hal kenyamanan dan kecepatan. Sistem online dan peralatan modern memang membantu, tetapi terkadang antrian yang panjang masih menjadi tantangan. Mungkin terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan agar bisa menangani lebih banyak orang secara efisien” (Wawancara bersama AAM Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai infrastruktur Disdukcapil cukup mendukung dalam hal kenyamanan dan kecepatan. Sistem online dan peralatan modern memang membantu.

Berikut wawancara penulis dengan AZ selaku Masyarakat terkait dengan infrastruktur dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Saya mengapresiasi adanya layanan online dari Disdukcapil. Ini memudahkan saya untuk mengurus dokumen tanpa harus datang ke kantor. Namun, saya pernah mengalami kendala teknis yang membuat proses menjadi lambat. Saya berharap mereka terus meningkatkan sistem online agar lebih handal” (Wawancara Bersama AZ Pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai infrastruktur layanan online dari Disdukcapil Ini memudahkan saya untuk mengurus dokumen tanpa harus datang ke kantor.

Berikut wawancara penulis dengan CH selaku Masyarakat terkait dengan infrastruktur dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Pengalaman saya cukup baik. Infrastruktur yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam pelayanan publik berbasis E-government cukup memadai. Saya dapat mengakses layanan dengan mudah melalui internet” (Wawancara dengan CH pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai infrastruktur masyarakat sangat di mudahkan dengan adanya pelayanan berbasis e-government karna masyarakat tinggal mengakses melalui internet.

Berikut wawancara penulis dengan SA selaku Masyarakat terkait dengan infrastruktur dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Kadangkadang saya mengalami kendala jaringan internet yang lambat, sehingga menghambat proses penggunaan layanan. Namun, hal ini lebih karena faktor eksternal dan bukan kesalahan dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar” (Wawancara dengan SA pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai infrastruktur masyarakat terkadang terkendala dengan jaringan internet yang kurang bagus yang membuat masyarakat sulit mengakses situs Dukcapil.

Berikut wawancara penulis dengan WA selaku Masyarakat terkait dengan infrastruktur dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Saya berharap pemerintah dapat terus meningkatkan infrastruktur jaringan internet di wilayah Kota Makassar agar lebih stabil dan cepat. Selain itu, perlu juga dilakukan pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur yang sudah ada agar tetap berfungsi dengan baik” (Wawancara dengan WA pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai infrastruktur masyarakat berharap adanya peningkatan jaringan yang bagus dan masyarakat berharap pemeliharaan rutin dalam hal infrastruktur yang ada di Dukcapil Kota Makassar.

Beberapa kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait infrastruktur memiliki peran krusial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Sistem komputerisasi dan jaringan yang handal memungkinkan kami untuk memberikan layanan dengan cepat dan akurat. Selain itu, sarana fisik yang memadai juga menjadi faktor penting untuk mendukung proses operasional sehari hari.

4. Aplikasi

Ketersediaan layanan dan tingkat penerapan aplikasi umum dan khusus untuk layanan pemerintahan dan public berkaitan dengan ketersediaan dan tingkat pemanfaatan piranti lunak aplikasi yang mendukung layanan *E-government* untuk memberikan layanan publik yang optimal serta birokrasi pemerintahan yang transparan.

Aplikasi meliputi sepuluh indikator yaitu situs web (*homepage*), yang pertama terkait pelayanan publik, yang ke dua terkait fungsi administrasi dan manajemen umum, yang ke tiga terkait fungsi administrasi legislasi, yang ke empat terkait fungsi manajemen pembangunan, yang ke lima terkait fungsi manajemen keuangan, ke enam terkait fungsi manajemen kepegawaian, dokumentasi, inventarisasi aplikasi TIK, dan interoperabilitas aplikasi. Evaluasi ini dilakukan untuk melihat kesesuaian antara ketersediaan dan tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana dengan tugas dan fungsi instansi.

Dengan hal ini aplikasi mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berikut wawancara penulis dengan MAS selaku Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terkait aplikasi Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

“Aplikasi memiliki peran signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kami. Melalui aplikasi, masyarakat dapat mengakses informasi, mengajukan permohonan, dan melakukan pembaruan data tanpa harus datang ke kantor. Ini membantu mempercepat proses dan memudahkan akses bagi pengguna. Kami telah menerapkan aplikasi pendaftaran online untuk berbagai layanan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan lainnya. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan proses administratif tanpa harus hadir secara fisik di kantor kami” (Wawancara bersama MAS Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai aplikasi Melalui aplikasi, masyarakat dapat mengakses informasi, mengajukan permohonan, dan melakukan pembaruan data tanpa harus datang ke kantor.

Berikut wawancara penulis dengan AM selaku staf pelayanan terkait dengan Aplikasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Keamanan dan privasi data adalah prioritas utama kami. Kami mengimplementasikan protokol keamanan yang ketat dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Selain itu, kami terus memperbarui sistem keamanan sesuai dengan perkembangan teknologi dan ancaman keamanan yang mungkin muncul. Tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi cukup baik. Banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya opsi pendaftaran online. Namun, tentu saja masih ada sebagian yang mungkin belum terbiasa dengan teknologi atau memiliki kendala akses, sehingga kami terus memberikan edukasi dan dukungan” (Wawancara bersama AM Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai aplikasi Kami mengimplementasikan protokol keamanan yang ketat dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi.

Berikut wawancara penulis dengan MK selaku kepala sub bagian perencanaan dan pelaporan terkait dengan Aplikasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Ya, kami memiliki rencana pengembangan aplikasi ke depannya. Kami berupaya untuk meningkatkan fitur, antarmuka pengguna, dan kecepatan akses. Feedback dari pengguna sangat berharga, dan kami berusaha untuk terus memperbarui aplikasi kami agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat” (Wawancara bersama MK Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai aplikasi Dukcapil Kota Makassar memiliki rencana pengembangan aplikasi yang dimana fitur yang lengkap, dan kecepatan akses.

Berikut wawancara penulis dengan AAM selaku oprator teknis terkait dengan Aplikasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Pengalaman saya cukup positif. Aplikasi mereka memudahkan saya untuk mengajukan permohonan KTP tanpa harus antri di kantor. Prosesnya relatif mudah, walaupun saya pernah mengalami beberapa kendala teknis yang cepat diatasi oleh tim dukungan teknis” (Wawancara Bersama AAM Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai aplikasi masyarakat sangat mudah untuk kepengurusan ktp tanpa harus mengantri di Dukcapil Kota Makassar.

Berikut wawancara penulis dengan AZ selaku masyarakat terkait dengan Aplikasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Aplikasi tersebut membantu saya menghemat waktu dan tenaga karena saya tidak perlu datang ke kantor fisik. Prosesnya lebih cepat, dan saya dapat memantau status pengurusan dokumen saya secara online. Ini jelas meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi saya” (Wawancara bersama AZ Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai aplikasi masyarakat diuntungkan skali karna masyarakat tidak lagi untuk datang langsung ke kantor Dukcapil untuk kepengurusan data kependudukan, masyarakat tinggal mengakses situs yang di sediakan Dukcapil Kota Makassar.

Berikut wawancara penulis dengan CH selaku masyarakat terkait dengan Aplikasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Saya berharap pemerintah dapat terus memperbarui dan meningkatkan fitur-fitur dalam aplikasi tersebut agar lebih user-friendly dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Selain itu, sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi juga perlu ditingkatkan agar lebih banyak masyarakat yang dapat memanfaatkannya” (Wawancara dengan CH pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai aplikasi masyarakat berharap pemerintah terus memperbaharui fitur dalam website Dukcapil dan masyarakat berharap pemerintah setempat bisa rutin mengadakan sosialisasi mengenai website resmi Dukcapil Kota Makassar untuk supaya masyarakat lebih di mudahkan lagi dan memahami sistem dari website.

Berikut wawancara penulis dengan SA selaku masyarakat terkait dengan Aplikasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Ya, aplikasi tersebut telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui smartphone atau komputer” (Wawancara dengan SA pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai aplikasi masyarakat dapat memproses data kependudukannya sendiri di rumah yang menjadi cepat dan efisien.

Berikut wawancara penulis dengan WA selaku masyarakat terkait dengan Aplikasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Saya tidak mengalami kendala yang signifikan. Namun, kadang-kadang ada beberapa fitur yang belum optimal atau proses yang agak membingungkan” (Wawancara dengan WA pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai aplikasi masyarakat sedikit bingung dalam hal sistem fitur di dalam website resmi Dukcapil Kota Makassar.

Beberapa kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait aplikasi Aplikasi memiliki peran signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Melalui aplikasi, masyarakat dapat mengakses informasi, mengajukan permohonan, dan melakukan pembaruan data tanpa harus datang ke kantor. Ini membantu mempercepat proses dan memudahkan akses bagi pengguna

5. Perencanaan

Terkait mekanisme perencanaan serta kajian kebutuhan dan strategi penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki peran penting dalam memastikan efektivitas implementasi *E-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).

perencanaan strategis membahas proses perumusan tujuan, kebijakan, dan strategi jangka panjang untuk mencapai visi dalam hal *E-government*, perencanaan strategis dapat membantu Disdukcapil untuk mengidentifikasi tujuan jangka panjang dan mengintegrasikan inisiatif *E-government* ke dalam rencana strategisnya.

Membahas tentang tata kelola atau manajemen perencanaan TIK secara terpadu dan berkelanjutan. Ada 5 variabel meliputi pengorganisasian atau fungsi, sistem perencanaan, dokumentasi masterplan, dan pembiayaan.

Dengan hal ini perencanaan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berikut wawancara penulis dengan MAS selaku Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terkait perencanaan Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

“Kami telah merancang strategi jangka panjang yang mencakup pengembangan teknologi informasi, peningkatan kualitas staf melalui pelatihan, dan penguatan kerja sama dengan pihak eksternal. Rencana ini untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan kami. Implementasi perencanaan dilakukan melalui pengelolaan yang baik dan pembagian tugas yang jelas. Kami melakukan koordinasi intensif antara tim dan bagian untuk memastikan setiap langkah sesuai dengan perencanaan. Evaluasi yang rutin dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan dan memberikan solusi segera mungkin” (Wawancara bersama MAS Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan Kami telah merancang strategi jangka panjang yang mencakup pengembangan teknologi informasi, peningkatan kualitas staf melalui pelatihan, dan penguatan kerja sama dengan pihak eksternal.

Berikut wawancara penulis dengan AM selaku staf pelayanan terkait dengan perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Partisipasi masyarakat penting bagi kami. Kami mengadakan pertemuan terbuka, survei kepuasan masyarakat, dan forum diskusi untuk mendengarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Input dari masyarakat menjadi dasar penting dalam perencanaan kami untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan sesuai dengan harapan masyarakat” (Wawancara bersama AM Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan Dukcapil mengadakan pertemuan terbuka kepada masyarakat untuk survei

kepuasan masyarakat dan forum diskusi untuk mendengarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Berikut wawancara penulis dengan MK selaku kepala sub bagian perencanaan dan pelaporan terkait dengan perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Kami memiliki tim yang fokus memantau perkembangan kebijakan, teknologi, dan tren kependudukan. Dengan demikian, kami dapat dengan cepat merespon perubahan dan tantangan yang muncul. Perencanaan kami dirancang dengan fleksibel untuk mengakomodasi perubahan” (Wawancara bersama MK Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan pelayanan publik memiliki tim khusus yang fokus memantau perkembangan kebijakan, teknologi dan tren kependudukan.

Berikut wawancara penulis dengan AAM selaku oprator teknis terkait dengan perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Saya sebagai masyarakat sangat puas saya juga melihat ada perencanaan yang baik dalam meningkatkan pelayanan. Beberapa inovasi, seperti penerapan layanan online, menunjukkan bahwa mereka memperhatikan kebutuhan masyarakat dan merencanakan solusi yang lebih efisien” (Wawancara bersama AAM Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan masyarakat sangat mendukung perencanaan dalam hal pelayanan publik yang efektif.

Berikut wawancara penulis dengan AZ selaku masyarakat terkait dengan perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Secara umum saya rasa perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup mengakomodasi kebutuhan masyarakat namun masih ada beberapa aspek yang perlu di tingkatkan terutama terkait dengan edukasi masyarakat mengenai layanan yang tersedia dan perubahan kebijakan” (Wawancara bersama AZ Pada 26 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup mengakomodasi kebutuhan masyarakat namun masih ada beberapa aspek yang perlu di tingkatkan.

Berikut wawancara penulis dengan CH selaku masyarakat terkait dengan perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Menurut saya, perencanaan dalam Pelayanan Publik berbasis E-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup baik. Mereka telah melakukan perencanaan yang matang dalam pengembangan sistem pelayanan online” (Wawancara dengan CH pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan masyarakat menanggapi perencanaan pemerintah mengenai sistem Dukcapil sangat baik.

Berikut wawancara penulis dengan SA selaku masyarakat terkait dengan perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Ya, perencanaan tersebut telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dengan adanya sistem pelayanan online, masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil” (Wawancara dengan SA pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan masyarakat bisa merasakan dampak positif dengan adanya sistem pelayanan online.

Berikut wawancara penulis dengan WA selaku masyarakat terkait dengan perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

“Salah satu tantangan yang saya lihat adalah dalam hal pemeliharaan dan pengembangan sistem. Perlu adanya perencanaan jangka panjang untuk memastikan sistem tetap dapat berjalan dengan baik dan dapat diupdate sesuai kebutuhan” (Wawancara dengan WA pada 25 Januari 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan masyarakat melihat sebagai tantangan pemerintah untuk terus mengembangkan sistem yang ada sekarang, dan perlu adanya perencanaan jangka panjang untuk supaya semua masyarakat mengetahui sistem yang terapkan pada situs website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup mengakomodasi kebutuhan masyarakat namun masih ada beberapa aspek yang perlu di tingkatkan. Beberapa kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait Perencanaan strategi jangka panjang yang mencakup pengembangan teknologi informasi, peningkatan kualitas staf melalui pelatihan, dan penguatan kera sama dengan pihak eksternal. Rencana ini untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan kami.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terkait *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar menggunakan lima (5) indikator teori (Hernikawati, D. Senses, D. I. 2016) yaitu:

1. Kebijakan

Tujuan utama kebijakan ini adalah meningkatkan kualitas dan efisien pelayanan publik yang di sediakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar. Hal ini dapat di capai dengan memperbaiki proses administrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan memastikan kepuasan pengguna. Integrasi teknologi informasi untuk mempercepat proses pendaftaran dan pengelolaan data kependudukan. Pelatihan terhadap petugas untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan yang rama dan efisien. Membuka lebih banyak lokasi layanan, memperpanjang jam layanan, dan mengimplementasikan layanan daring untuk meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Di perlukan mekanisme evaluasi dan pemantauan secara berkala untuk menilai efektivitas kebijakan. Pengumpulan umpan balik dari pengguna layanan serta analisis data kinerja dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan penyesuaian kebijakan. Terbatasnya anggaran dan tenaga kerja dapat menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan yang memerlukan investasi teknologi dan pelatihan. Tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang prosedur administrasi dan layanan yang tersedia dapat

mempengaruhi efektivitas pelayanan. Mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk proses administrasi kependudukan. Memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat. Memastikan integritas data kependudukan yang lebih baik, yang penting untuk perencanaan dan kebijakan. Regulasi Terbaru terkait indikator kebijakan dalam hal ini yaitu:

1. Peningkatan pelayanan dan ketertiban administrasi Kependudukan
2. Melayani pelayanan pendaftaran penduduk yang belum memiliki KTP el, dengan menasar ke sekolah sekolah, penduduk rentan dan ke lokasi-lokasi yang dianggap capaian kepeilikan KTP masih kurang dan Peningkatan Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Identitas Anak
3. Melakukan pelayanan langsung akte kelahiran.
4. Melakukan pendataan bagi pasangan yang berakte nikah/kerjasama dengan KUA di Makassar.
5. Menyiapkan data base kependudukan dengan membuat profil dan Buku Agregat setiap tahunnya.
6. Peningkatan kompetensi sumber daya aparatur (SDM) untuk pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Mengadakan hubungan kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan
8. Peningkatan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Kebijakan *E-government* diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang bersifat nasional. Kebijakan *E-government* di Kota Makassar mencakup berbagai tingkatan, yaitu nasional, provinsi, dan kota. Secara umum, kebijakan *E-government* di Kota Makassar didasarkan pada kebijakan nasional yang mengatur pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Beberapa kebijakan nasional yang menjadi landasan bagi kebijakan *E-government* di Kota Makassar telah disebutkan sebelumnya, seperti UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Rencana strategis (Renstra) Perangkat Daerah merupakan dokumen perencanaan perangkat daerah untuk periode 5 (lima) tahun yang berisi tujuan, sasaran, strategi, kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsi perangkat daerah berpedoman pada RPJMD dan bersifat indikatif. Kebijakan yang diambil dalam rangka pelaksanaan strategi yaitu Peningkatan pelayanan dan ketertiban administrasi Kependudukan, Melayani pelayanan pendaftaran penduduk yang belum memiliki KTP el, dengan menyorot ke sekolah sekolah, penduduk rentan dan ke lokasi lokasi yang dianggap capaian kepeilikan KTP masih kurang dan Peningkatan

Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Identitas Anak, Melakukan pelayanan langsung akte kelahiran, Melakukan pendataan bagi pasangan yang berakte nikah/kerjasama dengan KUA di makassar, Menyiapkan data base kependudukan dengan membuat profil dan Buku Agregat setiap tahunnya, Peningkatan kompetensi sumber daya aparatur (SDM) untuk pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Mengadakan hubungan kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan, Peningkatan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Selain itu, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan juga memiliki peran dalam pengembangan E-government di Kota Makassar, terutama dalam koordinasi dan pengembangan sistem informasi yang terintegrasi antara provinsi dan kota/kabupaten di wilayah Sulawesi Selatan.

2. Kelembagaan

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar memiliki peran utama dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Fungsi utamanya meliputi pendaftaran pendidikan, pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Serta penerbitan dokumen kependudukan. Meskipun pentingnya kelembagaan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota makassar, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan sumber daya, tidak sesuai regulasi, dan tingkat kepatuhan petugas. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, termasuk

peningkatan investasi dalam SDM, penyempurnaan kebijakan internal, dan peningkatan kerjasama lintas sektor.

Penanggung jawab *E-government* di Kota Makassar adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Mereka bertanggung jawab atas pengembangan dan implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di Kota Makassar, termasuk pengembangan *E-government*. Pemangku jabatan *E-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Makassar biasanya adalah pejabat yang bertanggung jawab langsung atas pengembangan dan implementasi kebijakan *E-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan tingkat lokal maupun nasional dapat mencakup berbagai bidang, termasuk pelayanan publik, pengembangan teknologi informasi, dan pertukaran data. Kerjasama yaitu kerjasama dengan pemerintah Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat bekerja sama dengan pemerintah daerah lain untuk pertukaran data kependudukan, koordinasi pelayanan publik, atau pengembangan teknologi informasi yang mendukung administrasi kependudukan. Kerjasama dengan Instansi Pusat Dukcapil Kota Makassar juga dapat bekerja sama dengan instansi pemerintah pusat terkait kependudukan, seperti Kementerian Dalam Negeri atau Badan Nasional Pencatatan Sipil, untuk berbagai program dan kegiatan terkait administrasi kependudukan. Kerjasama Internasional Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar juga memiliki kerjasama

dengan pemerintah atau lembaga internasional terkait administrasi kependudukan, seperti pertukaran informasi atau kerjasama teknis dalam pengembangan sistem informasi kependudukan. Kerjasama ini penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kependudukan serta memperkuat koordinasi antara berbagai instansi terkait kependudukan di tingkat lokal maupun nasional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan berbagai instansi terkait di tingkat lokal maupun nasional untuk memastikan integrasi data yang efektif dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Instansi yang umumnya berpotensi untuk bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain:

- a. Untuk layanan kesehatan Integrasi dengan sistem informasi kesehatan untuk memfasilitasi pelayanan kesehatan yang lebih baik, termasuk pemantauan kesehatan masyarakat, program vaksinasi, dan manajemen data kesehatan individu.
- b. Untuk layanan pendidikan Pendidikan Integrasi data kependudukan dalam pelayanan pendidikan, seperti pendaftaran sekolah, penyaluran bantuan pendidikan.
- c. Untuk layanan perizinan dan ketenagakerjaan Integrasi dengan sistem perizinan dan ketenagakerjaan untuk mempermudah pengurusan perizinan usaha dan pengawasan ketenagakerjaan.
- d. Untuk layanan pajak Integrasi dengan layanan perpajakan untuk memastikan bahwa data kependudukan dan data pajak terintegrasi, sehingga mempermudah proses penerbitan NPWP (Nomor Pokok

Wajib Pajak) dan penyaluran berbagai program pemerintah yang berhubungan dengan pajak.

- e. Untuk layanan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) Integrasi dengan sistem keamanan dan ketertiban masyarakat untuk mendukung pengawasan dan penegakan hukum yang lebih efektif.

Integrasi ini akan membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempercepat berbagai proses administrasi yang memerlukan data kependudukan.

3. Infrastruktur

Infrastruktur utama dalam efektivitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar penyediaan layanan daring atau online merupakan bagian penting dari infrastruktur pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar. Melalui portal resmi dan aplikasi seluler, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi administrasi kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran, pernikahan, atau kematian secara online tanpa harus datang langsung ke kantor dukcapil. Pusat layanan terpadu infrastruktur fisik yang memungkinkan penyediaan layanan publik yang terintegrasi dari berbagai instansi pemerintah. Dalam konteks dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar, infrastruktur fisik yang mencakup ketersediaan kantor layanan yang mudah diakses oleh masyarakat juga merupakan bagian penting dari efektivitas pelayanan publik. Kantor dinas di berbagai wilayah memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah untuk

mendapatkan layanan administrasi kependudukan tanpa harus melakukan perjalanan jauh.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar memiliki Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) atau lokasi layanan lainnya di berbagai wilayah di Kota Makassar. Kantor atau pusat layanan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara langsung.

4. Aplikasi

Aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk memeriksa status permohonan mereka secara online merupakan sarana yang sangat berguna pada masyarakat. Dengan aplikasi pengguna dapat memantau kemajuan permohonan mereka tanpa harus mengunjungi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar secara langsung, sehingga meningkatkan transparansi dan kepuasan pengguna. Aplikasi informasi kependudukan menyediakan akses mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait kependudukan seperti prosedur pendaftaran, persyaratan dokumen, dan informasi statistik penduduk. Dengan adanya aplikasi kependudukan masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat dan teknis tanpa harus bertanya langsung ke petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar.

Salah satu Aplikasi yang di gunakan yaitu Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen

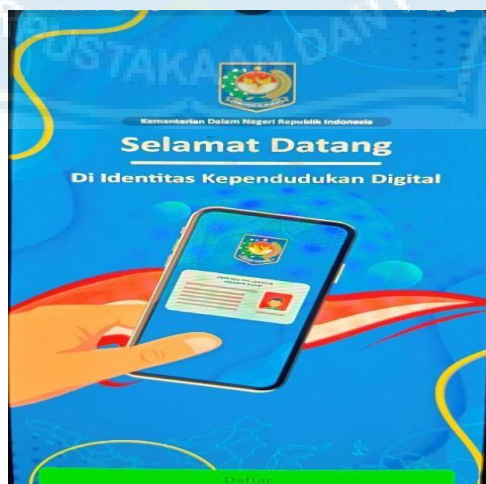
kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui smartphone. dalam Aplikasi Identitas Kependudukan Digital terdapat pelayanan KK, KTP, NPWP, Vaksin, Kartu ASN, BPJS.

Aplikasi khusus akta kelahiran tersebut dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan dan memperoleh informasi terkait akta kelahiran secara online. Aplikasi semacam itu dapat memberikan akses lebih mudah dan cepat bagi masyarakat untuk mendapatkan dokumen yang diperlukan, dengan mengakses website <http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/layananonline>.

Adapun Langkah langkah dalam penggunaan aplikasi Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) sebagai aplikasi pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. Mengunduh aplikasi Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di mesin pencarian google play store.

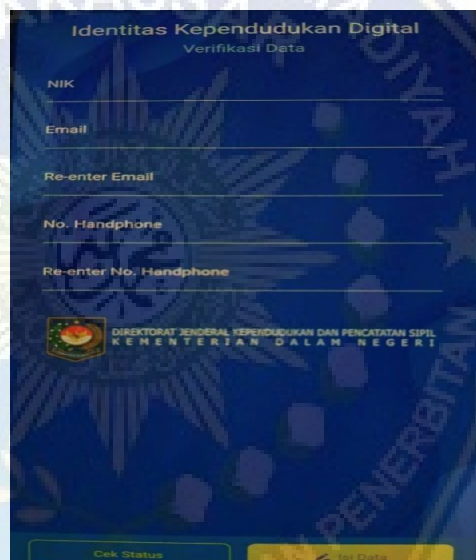
Gambar 4.6
Penggunaan Aplikasi IKD



Sumber: <https://dukcapil.makassarkota.go.id/>

- b. Tampilan utama aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) terdiri dari Syarat Dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dimana terdapat beberapa syarat dan Ketentuan sebelum menggunakan layanan.
- c. Membuat akun pada aplikasi Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) dengan mengisi email, username, Nik, password, dan No Handphone Kemudian melakukan registrasi.

Gambar 4.7
Penggunaan Aplikasi IKD



Identitas Kependudukan Digital
Verifikasi Data

NIK

Email

Re-enter Email

No. Handphone

Re-enter No. Handphone

DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Cek Status Verifikasi

Sumber: <https://dukcapil.makassarkota.go.id/>

- d. Login dapat dilakukan dengan memasukan username/email no. handphone dan password atau melalui facebook atau twiteer yang telah terhubung dengan aplikasi aplikasi Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital).

- e. Langkah Selanjutnya Melakukan Verifikasi Wajah Sebagai Langkah Keamanan.

Gambar 4.8
Penggunaan Aplikasi IKD



Sumber: <https://dukcapil.makassarkota.go.id/>

- f. Setelah Pendaftaran di Hp Selesai, Kunjungi petugas operator di Dinas Kependudukan dan catatan sipil setempat untuk mendapatkan dan melakukan pemindahan scan kode QR.
- g. Periksa E-mail yang telah di daftarkan untuk menerima 6 digit pin guna aktivasi KTP di gital di aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital).
- h. Masukkan kode aktvitasi atau pin tersebut dan Masuk kembali ke aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital).
- i. KTP digital anda telah berhasil di buat.

Gambar 4.9



Sumber: <https://dukcapil.makassarkota.go.id/>

5. Perencanaan

Perencanaan efektif dimulai dengan penyusunan visi dan misi yang jelas bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar. Visi yang kuat dan misi yang terarah akan menjadi landasan bagi perencanaan strategi yang berkelanjutan. Perencanaan yang baik melibatkan identifikasi kebutuhan masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan. Ini dapat dilakukan melalui survei, konsultasi publik, dan analisis data untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Permasalahan kependudukan yang kompleks seperti urbanisasi, migrasi, dan ketidaksetaraan akses pelayanan juga dapat menjadi tantangan dalam perencanaan pelayanan publik. Diperlukan pendekatan holistik dan berkelanjutan dalam mengatasi permasalahan melalui perencanaan yang terkoordinasi dan kolaborasi dengan instansi terkait.

Pemeringkatan *e-government* telah dilaksanakan sejak tahun 2007 yang mencakup pemeringkatan tingkat departemen, propinsi dan kabupaten/kota. Rencana Strategis (Renstra) Perangkat daerah dalam lima tahun (2011-2016) Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota makassar memiliki target rencana lima tahun kedepan yang bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksana tugas dan fungsi pelayanan khususnya pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, praksara dan peran serta masyarakat dalam pembangunan.
- d. Mengoptimalkan pelaksana sistem informasi administrasi kependudukan agar mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- e. Sebagai sarana pengawasan yang efektif dan efisien melalui monitoring dan juga dapat sebagai kerangka landasan bagi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam upaya peningkatan efektifitas sistem pelayanan publik pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Target Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam pengembangan *e-government* antara lain adalah meningkatkan efisiensi dan pelayanan kepada masyarakat dalam proses administrasi kependudukan. Salah satu target

utamanya adalah untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, dan dokumen kependudukan lainnya. *e-government* juga diharapkan dapat memudahkan akses masyarakat terhadap informasi kependudukan dan mengurangi kemungkinan terjadinya penyimpangan atau kekurangan data.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kebijakan Secara umum prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah cukup baik dilihat dari segi kebijakan pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga dapat memberikan keefektifan dalam proses pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Namun masih kurang maksimal dalam hal penerbitan e-KTP dan masyarakat masih di arahkan ke kantor untuk melengkapi data kependudukan secara manual atau datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kelembagaan pengaturan struktur organisasi yang jelas dan efisien akan memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab setiap bagian atau unit dapat di jalankan dengan baik. Hal ini akan mendukung koordinasi yang baik antara bagian dan meningkatkan efektivitas operasional secara keseluruhan.

3. Berdasarkan hasil penelitian mengenai infrastruktur adopsi sistem informasi kependudukan yang terintegrasi memungkinkan akses yang cepat dan akurat terhadap data kependudukan, meningkatkan efisiensi dalam proses pendaftaran dan pengelolaan dokumen kependudukan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat legitimasi dan kredibilitas institusi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.
4. Berdasarkan hasil penelitian mengenai aplikasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pelayanan publik kapan pun dan dimana pun melalui perangkat seluler atau komputer, meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi masyarakat Kota Makassar. Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
5. Berdasarkan hasil penelitian mengenai perencanaan penyusunan visi dan misi yang jelas akan memberikan arah yang tepat dalam perencanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kota Makassar. Visi yang kuat akan menjadi landasan bagi perencanaan strategi yang terarah.

B. Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan maka Penulis perlu untuk menambahkan informasi berikut setelah mempertimbangkan dan menganalisa kesimpulan yang dinyatakan di atas dan hasil diskusi pada bab sebelumnya maka penulis merasa perlu memberikan masukan sebagai berikut.

1. Demi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), sebaiknya pegawai memperhatikan kerapihan penampilan dalam hal ini menggunakan seragam yang telah ditentukan dalam proses pelayanan.
2. Demi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), dalam hal penerbitan e-KTP sebaiknya pegawai memberikan jaminan waktu yang konsisten kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa kecewa karena waktu penerbitan e-KTP yang cukup lama.
3. Demi kelancaran pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), sebaiknya tata ruang dalam pelayanan bisa lebih dimaksimalkan.
4. Dalam memberikan pelayanan penulis menyarankan agar pegawai bisa lebih meningkatkan sikap baik dan peduli terhadap masyarakat agar komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat dapat terjalin dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alia, S., Umam, K., & Putri, C. A. (2023). *E Government: Electronic Government (Untuk Mahasiswa & Praktisi)* (Vol. 1). Jurusan Administrasi Publik Fisip Uin Sgd Bandung.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hernikawati, D., & Sensuse, D. I. (2016). Uji Validitas Indikator–Indikator Pemingkatan E-Government Indonesia (Pegi) Tingkat Provinsi Dengan Analisis Faktor. *Jurnal Penelitian Pos Dan* <https://jurnal-ppi.kominfo.go.id/index.php/jppi/article/view/2>
- Imran S, I. S. (2020). *Implementasi Ajamma (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) Melalui E-Government Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Dprd Di Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Istiyanto, J. E., & Sutanta, E. (2012). Model Interoperabilitas Antar Aplikasi E-Government. *Jurnal Teknologi Technoscientia*, 137–148.
- Lenak, S. C. M., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Ma'arif, M. R. (N.D.). *Pengembangan Model Interoperabilitas Aplikasi E-Government Untuk Proses Perencanaan, Penganggaran, Monitoring Dan Evaluasi Pembangunan Daerah Di Indonesia*.
- Muflihah, Y., Pribadi, D. R. A., & Izzati, A. N. (N.D.). *Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Master Plan E-Government Di Indonesia (Studi Kasus: Kota Surabaya, Madiun, Dan Kediri)*.

- Nurwanda, A., & Badriah, E. (2023). *Pengembangan E-Government Dalam Meningkatkan Akurasi Dan Informasi Potensi Kelurahan Studi Analisis Di Kabupaten Ciamis Jawa Barat*.
- Pananrangi, A. R., & Sh, M. P. (2017). *Etika Birokrat* (Vol. 1). Sah Media.
- Suwerda, B. (2019). *Faktor-faktor Determinan bank sampah dan alternatif pengembangannya di Kabupaten Bantul*. Universitas Gadjah Mada.
- Suleman, S., & Abd Fatah, R. (2021). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Ternate. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 68–83.
- Wardani, A. S. (N.D.). *Faktor-Faktor Penentu Multi Tahap Asimilasi E-Government Di Pemerintahan Daerah*.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66–75.
- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui penerapan e-government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1), 1–17.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media.
- TULAK, A. E. (2022). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar*. Universitas Bosowa.

L

A

M

P

I

R

A

N





Gambar Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. (Muh. Ahdhar Saleh, Spd. M.Si)



Gambar Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan (Mukiati ,SE,M.AP)



Gambar Wawancara dengan Ade Zulkarnain Selaku Masyarakat Pengguna Layanan.



**Gambar Wawancara dengan Operator Teknis *E-governmennt*
(Andi Aita Masyita S.Sos)**



Gambar Wawancara dengan Staff Pelayanan Kepndudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. (Ahmad Maldi S.Kom)



Gambar Wawancara dengan Siti Azizah selaku masyarakat pengguna layanan



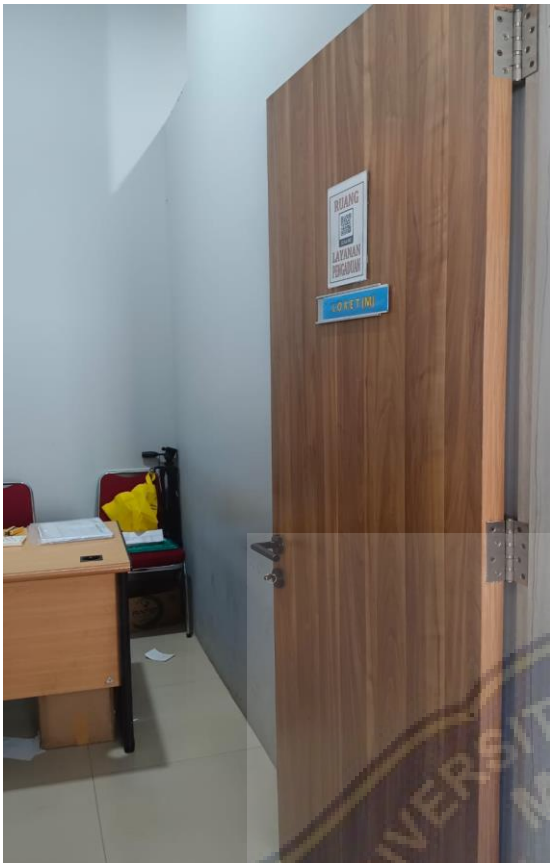
Gambar Wawancara Citra Hanifa selaku masyarakat pengguna layanan

Gambar Ruangan Fasilitas Pelayanan Yang Ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar



Ruang Khusus Laktasi dan layanan Perkawinan

Ruang Khusus Perekaman E-KTP



Ruangan Khusus Layanan Pengaduan



Pelayanan Mesin Anjungan Dukcapil



Aktivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar





SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/1061/SKP/SB/DPMPSTP/1/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/1061/SKP/SB/DPMPSTP/1/2024, Tanggal 23 Desember 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 1076/SKP/SB/BKBP/1/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama : NURUL ANNISA ANASTASYA
NIM / Jurusan : 105641102520 / Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar
Lokasi Penelitian : Terlampir-,
Waktu Penelitian : 04 Januari 2024 - 04 Maret 2024
Tujuan : Skripsi
Judul Penelitian : "PENGARUH INTEROPERABILITAS E-GOVERNMENT DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR"

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-01-17 13:38:03



Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR

HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-



**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 : Nurul Annisa Anastasya

Nim : 105641102520

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	22 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	5 %	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, 21 Februari 2024

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nurul Annisa Anastasya, 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 Nurul Annisa Anastasya 105641102520

ORIGINALITY REPORT

10%	8%	8%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	4%
2	Submitted to iGroup Student Paper	2%
3	Devi Oktafrianti, Toddy Aditya, Nurhakim Nurhakim. "IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (STUDI KASUS APLIKASI TANGERANG LIVE)", Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi, 2020 Publication	2%
4	issuu.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
 Exclude bibliography Off

BAB II Nurul Annisa Anastasya 105641102520

ORIGINALITY REPORT

17%	17%	9%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	5%
2	core.ac.uk Internet Source	5%
3	slidetodoc.com Internet Source	3%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
5	repository.universitashumigora.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off

BAB III Nurul Annisa Anastasya 105641102520

ORIGINALITY REPORT

9%	10%	9%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Morgan Park High School Student Paper	2%
2	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	2%
3	Irwan Irwan. "Revitalisasi Civic Disposition Dalam Menumbuhkan Nilai-Nilai Pancasila Di Sekolah Dasar", Jurnal Basicedu, 2021 Publication	2%
4	Raisa Rafifiti Choerunnisa, Rosinta Rosinta. "Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2023 Publication	2%
5	moraref.kemenag.go.id Internet Source	2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 2%

BAB IV Nurul Annisa Anastasya 105641102520

ORIGINALITY REPORT

10%	8%	6%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	2%
2	integrasidata.id Internet Source	2%
3	repository.unibos.ac.id Internet Source	2%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
5	docplayer.info Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

BAB V Nurul Annisa Anastasya 105641102520

ORIGINALITY REPORT

5%	5%	5%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	3%
2	id.123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off



RIWAYAT HIDUP



Nurul Annisa Anastasya, dilahirkan di Kabupaten Barru pada 16 Mei 2002, Merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Mansur Talundru dan Ibu Hadariah. Penulis Menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 012 Sambaliung dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP N 3 Berau dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 4 Berau dan lulus pada tahun 2020. Kemudian melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan ketekunan untuk terus belajar dan berusaha serta dukungan dari orang terkasih, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Pada Tahun 2024 tepatnya pada 28 Februari, penulis dikukuhkan dengan gelar sarjana ilmu politik (S.IP) dengan judul penelitian “Interoperabilitas E-government Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar”. Semoga dengan adanya karya ilmiah ini dapat menjadi kontribusi bagi peneliti lain, dan bagi penulis sendiri, Terimakasih.