SKRIPSI

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

SKRIPSI

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Di susun dan diajukan oleh

NUR MA'WA YUNITA

Nomor Induk Mahasiswa: 105611109620

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi

: Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik

di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa

: Nur Ma'wa Yunita

Nomor Induk Mahasiwa

: 105611109620

Program Studi

: Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hi. Fatmawati, M.Si

Nurbiah Tahir, S.Sos., M. AP

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Ilmu Adminisrasi Negara

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

NBM. 730 727

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

NBM: 991 742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasrkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor:0256/FSP/A.4-ii/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jum'at tanggal 03 Mai Tahun 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekertaris

Myling

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

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

NBM: 730727

NBM: 992797

Tim Penguji:

(

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani

2. Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si

3. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

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

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa

: Nur Ma'wa Yunita

Nomor Induk Mahasiswa

: 105611109620

Program Studi

: Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 26 Maret 2024

Yang Menyatakan,

Nur Ma'wa Yunita

ABSTRAK

Nur Ma'wa Yunita, 2024. Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. (Di bimbing oleh Fatmawati dan Nurbiah Tahir).

E-Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangakan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk kemudahan masyarakat dalam pelayanan publik berdasarkan hal tersebut, kajian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif tipe deskriptif dengan menggunakan informan yaitu 6 orang. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data, serta menggunakan pengebsahan data triagulasi yaitu triagulasi sumber,teknis, dan waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang sudah berjalan dengan baik dapat di lihat dari aspek E-SKM dalam peningkatan pelayanan publik, *Support* sudah efektif sesuai dengan kebijakan pemrintah penyediaan infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan Sumber daya manusia sudah berkualitas dan berkompoten, Manfaat efektif dalam mempermudah masyarakat dalam penerapan *E-Government* melalui pengisian survey kepuasan masyarakat dan manfaat bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

CAPUSTAKAAN DANP

Kata kunci: Penerapan, E-Government, Pelayanan, Publik, E-SKM

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ

"ASSALAMUALAIKUM WARAHMATULLAHI WABAROKATUH"

Segala puji dan sykur penulis panjakan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Pulik Di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang". Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Nabi kita yaitu Nabi besar Muhammad SAW.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalan menyelesaikan program Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memilki banyak kekurangan baik itu dari segi isi maupun dari segi Bahasa dalam penulisan yang di gunkan karena masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Secara khusus penulis mengucapkan terimasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Banyak masukan dan motivasi yang di berikan kepada penulis sehingga penulis akhirnya dapat meneylasaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimaksih kepada:

- Terimakasih tak terhingga kepada kedua orang tua penulis, Ibunda Warda Muhammading dan Ayahanda Mahmud S.AP yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat, nasehat dan kasih sayang yang tak terhingga selama ini.
- 2. Bapak Prof. Dr H. Ambo Asse, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
- 3. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Univesitas Muhammadiyah Makassar.
- 4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- 5. Ibu Dr. Fatmawati, M.Si, selaku pembimbing I dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Pemimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan ilmunya dalam membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang memberikan kontribusi pemikirannya terhadap perkembangan pemikiran penulis.
- 7. Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian, serta seluruh pegawai

- dan masyarakat kecamatan mattiro sompe yang menjadi informan dalam penelitian ini.
- 8. Kepada adik penulis bernama Maisarah Salsabila yang telah mensupport dan memerikan semangat kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
- Segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam proses penulisan skripsi ini.
- 10. Kepada mahasiswa dengan NIM 105611115820 yang telah menjadi partner dan telah memberikan semangat seta dukungan dalam proses penulisan skripsi ini.
- 11. Teman-teman mahasiswa seperjuangan Jurusan Ilmu Adminisrasi
 Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
 Muhammadiyah Makassar terkhusus kelas C Angkatan 2020 atas
 segala bantuan dan kebersamaanya salama menjalani
 perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
- 12. Kepada keluarga besar KKP FISIPOL 27 Kelurahan Onto yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.

AKAAN

13. Serta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusi dalam penulisan skripsi ini.

14. Untuk sahabat-sahabat penulis Nurfaradilah, Nur Reski Amelia Putri dan Mutmainna Mulia yang telah membersamai dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata penulis mengucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam Penyusunan skripsi ini, semoga bantuan dari semua pihak yang telah memberi motivasi kepada penulis akan senatiasa memperoleh kebaikan dan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Sekian dan terimakasih.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HAL	AMAN PERSETUJUAN	ii
HAL	AMAN PENERIMAAN TIM	iii
HAL	AMAN PERNYATAAN	iv
ABS	ГRAK	v
KAT	A PENGANTAR	vi
DAF'	TAR ISI	X
DAF	TAR TABEL SALANS	xii
DAF"	TAR GAMBAR	xiii
BAB	I PENDAHULUAN	1
A.	Latar Belakang	1
В.	Rumusan Masalah	7
C.	Tujuan Penulisan	7
	Manfaat Penelitian	
BAB	II TINJAUAN PUSTAKA	9
A.	Penelitian Terdahulu	9
B.	Teori dan Konsep	12
	Pelayanan Publik Penerapan <i>E-Government</i> Penerapan E-SKM	12
C.	Kerangka Pikir	
D.	Fokus Penelitian	34
E.	Deksripsi Fokus Penelitian	35

BAB	III METODE PENELITIAN	37
A.	Waktu dan Lokasi Penelitian	37
B.	Jenis dan Tipe Penelitan	37
C.	Sumber Data	38
D.	Informan Penelitian	39
E.	Teknik Pengumpulan Data	39
F.	Teknik Analisis Data	41
G.	Teknik Pengabsahan Data	41
BAB	IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
	Deskripsi Objek Penelitian	42
1	1. Profil Kabupaten Pinrang	42
	2. Profil Kecamatan Mattiro Sompe	
В.	Hasil Penelitian	56
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB	V PENUTUP.	80
A.		82
В.	Saran	84
DAF	TAR PUSTAKA	86
	TAR RIWAYAT HIDUP	_ 3

DAFTAR TABEL

Nomor Halamar
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu
Tabel 3.1 Informan
Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan Kecamatan Mattiro Somp
Kabupaten Pinrang
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Pegaai Kantor Kecamatan Mattiro Somp
Kabupaten Pinrang
Tabel 4.3 Pangkat Dan Golongan Pegawai Kantor Kecamatan Mattiro Somp
Kabupaten Pinrang 5
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Pegawai Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupate
Pinrang
Tabel 4.5 Jumlah Masyarakat Yang Mengisi Wesite E-SKM Di Kanto
Ecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	
Gambar 4.1 Gambar Peta Kecamatan	Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang 46
Gamber 4.2 Struktur Organisasi	47



BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pesat internet telah secara dramatis mengubah cara bisnis dan khususnya organisasi pemerintah beroperasi. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) hadir dalam kehidupan seharihari di seluruh dunia dan seharusnya meningkatkan standar hidup. Selain itu, pemerintah bekerja untuk memfasilitasi akses masyarakat ke layanan mereka, sesuatu yang sekarang dianggap penting untuk pembangunan suatu negara (Mustari,2023). Negaranegara seperti Inggris, Republik Korea, dan Australia dianggap sebagai pemimpin dalam penerapan sistem *E-Government* (PBB, 2016).

Kemajuan TIK yang sedang berlangsung pada negara Negara berkembang untuk memperoleh teknologi tercanggih, tetapi perubahan organisasi dan proses yang diperlukan dan implementasi yang efektif tampaknya lebih lambat dari yang diharapkan. Karena momentum implementasi *E-Government* dan penerimaan sistem tersebut oleh bisnis dan warga negara, isu-isu yang terkait dengan pengembangan dan implementasi *E-Government* sistem menjadi lebih penting (Tegetoff, 2019).

Perkembangan teknologi diterapkan pada bentuk penyelenggaraan pemerintahan supaya publik bisa mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah pada rangka mewujudkan *good governance*. Salah satu bentuk menurut penyelenggaran pemerintahan menggunakan penggunaan suatu sistem

manajemen yang berbasis teknologi, yg terkenal dianggap menggunakan *E-Government*. *E-Government* adalah bentuk penerapan pelayanan yang bisa menaikkan mutu pelayanan publik menggunakan berbasis teknologi & komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yg menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan berita yang tepat. *E-Government* dibutuhkan buat menaikkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan menggunakan maksud supaya tumbuh peningkatan agama warga terhadap gambaran pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Aprianty, 2016).

E-Government mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi

E-Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di seluruh jajaran pemerintahan secara

menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi E-Government perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi E-Government serta manfaat yang dapat mereka ambil (Wirawan, 2020).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang di sediakan oleh peyelengara pelayanan publik Undang – Undang No Tahun 2009. Negara berkewajjiban melayanai setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewaiban dasar masyarakat dalam krangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang – Undang Dasar Negara Repulik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintah yang baik (Harianto, 2022).

Menurut Siti, (2023) Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah memiliki banyak masalah, misalnya, prosedur pelayanan yang lama, waktu yang tidak pasti dan harga yang tinggi mempersulit pelayanan dapat diakses oleh publik. Hal Itu menyebabkan ketidak percayaan ke penyedia layanan dalam hal ini, birokrasi bagi orang untuk menemukan jalan alternatif untuk mendapatkan layanan dengan cara, yaitu memberikan biaya tambahan. Selain masalah di atas, juga tentang layanan yang diterima oleh orang yang sering memandang martabat seorang warga negara. oleh karena itu masyarakat

harus tunduk pada peraturan birokrasi dan kemauan pejabat. Hal ini terjadi karena budaya telah berkembang dalam birokrasi dari waktu ke waktu, bukan budaya pelayanan, tetapi lebih berorientasi terhadap budaya kekuasaan

Pemanfaatan atau pengembangan *E- government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektonika dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan dan penerapan *E-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik. Dengan berjalannya *E-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan (Irawan,2018)

Penerapan *E-Government* dalam pelayanan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi,

Salah satu Kecamatan yang ada di Sulawesi Selatan tepatnya di Kebupaten Pinrang Kecamatan Mattiro Sompe telah menerapkan Teknologi Informasi berupa pemerintahan berbasis *E-government*. Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang membuat website resmi di mana wesite resmi ini di buat untuk memepermudah masyarakat dalam mengisi survey kepuasan

masyarakat terhadapa pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan mattiro sompe. Akan Tetapi sebagian masyarakat belum memahami dalam penggunaannya masyarakat lebih memilih pengisian survey dilakukandengan cara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama.

E- SKM ini merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aperatur peyelenggara pelayanan publik. SKM adalah sebuah sistem informasi yang di buat untuk mempermudah pemerintah untuk mengetahui tingkat pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. dalam pengisian survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada dikantor kecamatan mattiro sompe. Dengan adanya Website SKM ini mempermudah masyarakat dalam pengisian survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kecamatan mattiro sompe diantaranya pelayanan pembuatan surat keterangan pindah,dispensasi nikah,SKTM, pembuatan akte tanah,akte hibah, akte waris, surat keterangan kepemilikan dan surat ahli waris. Pengisian SKM secara online sudah berjalan sejak tahun 2020. Dalam hal pelayanan E-Government di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang pada wesite https://skm.pinrangkab.go.id dengan wesite ini dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam pengisian survei tersebut karena sudah berasis online. Dimana sebelum adanya pengisian SKM berbasis online ini sangat memersulit masyarakat dan harus memerlukan waktu yang cukup lama dalam pengisian survei kepuasan masyarakat karena masih menggunakan selebaran dengan cara manual.

Keberhasilan penerapan *e-government* dapat dilihat dari *support* atau dukungan dari pemerintah berupa penyedian infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan SDM dalam penerapan e-gomernment, capacity atau kemanpuan pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe (SDM, fenansial dan infrastruktur) dalam menerapkan e-government ,serta manfaat (value) dalam penerapat e-government tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh Indrajit (2004) bahwa keberhasilan penerapan E-Government dalam pelayanan publik yaitu dengan adanya dukungan (Support), Kemampuan (capacity) dan value (Nilai). Akan tetapi, dalam pelayanan publik berbasis E-government ini masih banyak menemukan kendala.tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang komplek (Dwiyanto, 2008). Demikian juga halnya yang dialami oleh Pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe Berbagai permasalahan dalam penerapan e-government di Kecamatan Mattiro Sompe masyarakat belum paham terhadap teknologi digital dan masyarakat lebih memilih secara manual dalam penrapan e-government ,serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang diatas bahwa penerapan E-Government ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah di kemukakan pada latar belakang masalah maka yang menjadi rumusan masalah untuk objek penelitian ini yaitu

- Bagaimana dukungan (Support) Pemerintah dalam Penerapan E-Government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang
- Bagaimana Kemampuan (Capacity) Pemerintah dalam Penerapan E-Government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang
- 3. Bagaimana Manfaat (Value) Penerapan E- Government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukanya penelitian ini adalah:

- 1. Untuk Mengetahui Dukungan (Support) Pemerintah dalam Penerapan E-Government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang
- 2. Untuk Mengetahui Kemampuan (*Capacity*) Pemerintah dalam Penerapan *E-Government* di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang
- 3. Untuk Mengetahui Manfaat (Value) Penerapan E-Government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dapat menambah wawasan pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama dibangku perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai penerapan *E-Government* di Kecamatan Mattiro Sompe Kebupaten Pinrang.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pemerintah kecamatan mattiro sompe kebupaten pinrang agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan *E-Government* di kecamatan Mattiro Sompe Kebupaten Pinrang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun	Indikator/Variabel	Metode	Hasil
140	Traina Tenenti (Tanun	markator/ variaber	Wictode	114311
	Penelitian) / Judul	yang di Uji	Penelitian	
1.	Oktavia (2020)	Model yang	Kuantitatif	faktor
	Penilaian Penerimaan	digunakan untuk		Performance
	E-Government Di	evaluasi faktor	190	Expectancy
9	Indonesia	yaitu kolaborasi	. 4	(PE), Perceived
į.	3 5	framework	- 5	image (PI) dan
	\★ ८=	UTAUT dan	= 0 7	Perceived
	In S.	GAM.		functional
		/// im		benefit (PFB)
	/ C		S. S.	memiliki
	PERA	- DA	480	pengaruh
		STAKAAN DA		terhadap minat
				masyarakat
				untuk
				menggunakan E-
				Government.

No	Nama Peneliti (Tahun	Indikator/Variabel	Metode	Hasil
	Penelitian) / Judul	yang di Uji	Penelitian	
2.	Lumbanraja (2020)	Elemen Sukses	Metode	Pelayanan
	Urgensi Transformasi	Penerapan E-	Yuridis	Publik Berbasis
	Pelayanan Publik	Goverment	Normatif	Elektronik
	melalui E-	(Support, Capacity,		Indonesia Dan
	Government Pada	Value) Pada New		Singapura Masih
	New Normal dan	Normal Dan	A	Digunakan
	Reformasi Regulasi	Reformasi 5.4	A A	Berdasarkan
4	Birokrasi	Regulasi Birokrasi	_ 1	Berbagai
	5		. 3	Tahapan Model
	\★ ८		- 7	E-Government
	IE SI			Mencapai
		Meaning Mark	S. S.	63,04%,
	1/2 -1		£ .	Sedangkan
	PERD		4 de 1	Singapura Sudah
	1	STAKAAND		Mencapai
	-			96,74%, Hampir
				Bisa Dijangkau
				100% Angka
				Presentase.

No	Nama Peneliti (Tahun	Indikator/Variabel	Metode	Hasil
	Penelitian) / Judul	yang di Uji	Penelitian	
3.	Fitria Untari (2018)	1. Penerapan E-	Deskriptif	Penerapan E-
	Penerapan e-	Government	Kualitatif	Government
	government dalam	Dalam Pelayanan		Dalam
	Pelayanan Publik	Publik		Pelayanan
	Melalui Sistem Pajak	a. Sosialisasi		Publik Melalui
	online (E-TAK) Studi	b. Pelaksanaan	A	Sistem Pajak
	Pada Badan Pelayanan	c. Hasil SS4	NA N	Online (E-Tax)
9	Pajak Daerah Kota	2. Faktor	. 4	Pada Badan
	Malang	Penghambat	- 5	Pelayanan Pajak
	\★ 5-	Penerapan E-	_ 7	Daerah Kota
	1 S 3	Government		Malang Sudah
		a. Infrastruktur		Efektif dan
	(E -1)	b. Kepemimpinan	\$	Efisien
	\\ PERA	c. Budaya	18th /	
	1	STAKAANDA		
	6.0			

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

B. Teori dan Konsep

1. Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa inggris publik berarti umum,sosial dan berbangsa kata publik sebenarnya telah diterima menjadi bahasa inggris yang baku dan mejadi umum orang banyak kerumunan dan teman teman ,jadi publik adalah beberapa orang memiliki kumpulan pikiran,perasaan,harapan , sikap atau tindakan yang adil dan wajar nilai nilai nirma yang merekarasa milik mereka. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemerian layanan (melayanai) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapan, pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memerikan layanan yang baik dan propesional

Dan peleyanan publik adalah sekelompok orang yang memeiliki minat atau nilai bersama dalam situasi tersebut kepentingan atau nilai nilai khusus mereka dapat bertindak sesuka hati. dari beberapa definisi di atas dapat di simpulkan publik adalah sekelompok orang/individu memiliki minat dan hobi yang sama sutu sama lain (Suandi,2019).

Menurut AKAI, (2021) pelayanan publik atau pulic sevice adalah pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, yang dapat di devinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang secara fundamental bertanggung jawab dan di jalankan instansi pemerintah daerah dan lingkungan,

sedangkan badan usaha milik ngara atau daerah meleyani kebutuhan masyarakat fandumental berada dalam kerangka pelaksanann ketentuan hukum dan peraturan.

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara (Rodiyah 2021) Sementara itu merujuk pada UU 25 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Taufik 2022) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk sematamata untuk kegiatan pelayanan publik.

Selanjutnya Menurut Kurniawan Pasolong, (2019) Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan pada prinsipnya adalah rangkaian kegiatan atau rangkaian kegiatan, yang dilakukan secara berurutan oleh seorang individu ,sekelompok orang, atu suatu organisasi melalui prosedur dan metode tertentu .untuk mempersiapkan dan mendukung kemasalahan orang lain,atau untuk bertemu

dengan masyarakat luas (Erna Setijaningrum 2021), oleh karena itu pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian pelayanan yang memenuhi (menyediakan) kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dalam suatu organisasi ,megetahui aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

Menurut (Robi, 2016) Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat,demi mencapai pelayanan yang prima terdiri dari:

a. Transparansi, adalah pelayanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang bersifat terbuka dan mudah dalam memberikan pelayanan serta di

sediakan secara lengkap dan dapat di terima oleh masyarakat.

- b. Akuntabilitas, adalah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bisa mempertanggung jawabkan pelayanan.
- c. Kondisional, adalah pelayanan yang berpegang teguh dalam prinsip efektifitas dan efesiensi.
- d. Partisifatif, adalah dalam mendorong peran sebagai pemberi jasa bagi masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik perlu mengawasi kritik,kebutuhan dan kepercayaan masyarakat.
- e. Kesataraan hak, adalah pelayanan tidak membeda-bedakan tanpa terkecuali terhadap masyarakat seperti suku, kepercayaan, ras, golongan, status sosial dan sebagainya.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu jasa memperhatikan aspek kedilan antara pemberi dan penerima Pelayanan publik (Robi, 2016)

Pelayanan publik dapat dipahami dalam arti sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah penyediaan barang dan jasa dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat sebagai bagian dari pelaksanaan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa dapat disediakan secara langsung oleh pemerintah atau oleh kemitraan dengan pihak swasta dan masyarakat, tergantung pada jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kapasitas masyarakat dan pasar. Konsep ini menekankan bagaimana pelayanan pengiriman yang sukses melalui sistem distribusi yang sehat. Konsep pelayanan publik sebagian besar identik dengan prinsip manajemen publik, yaitu prioritas keuntungan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik lebih menitikberatkan pada elemen administrasi publik seperti pembuatan kebijakan, desain organisasi, dan manajemen proses dimaksimalkan dan digunakan secara efisien dan efektif, karena pemerintah adalah partisipan pemasok yang bertanggung jawab (Hasan, 2022)

Meningkatkan pelayanan publik (publik service) harus menarik perhatian utama pemerintah, untuk pelayanan publik adalah hak sosial ak sosial dasar izin. Pemerintah tidak seharusnya mengenyampingkan hak-hak yang dimiliki oleh rakyat untuk mendapatkan pelayanan lebih baik, karena tugas dan fungsi negara adalah melindungi orang-orang dan menyelesaikan sesuatu kebutuhan kesejahteraan masyarakat. Menolak atau menyimpang dari pemerintah dalam

STAKAAN

penyelenggaraan pelayanan publik yang bertentangan dengan UUD 1945 (Eldo, 2018).

Pelayanan publik adalah bagiannya hal penting yang perlu diperhatikan mengembangkan otonomi, karena di samping itu konsisten dengan bidang reformasi fundamental pemerintah, serta langsung dengan mensejahterakan masyarakat, pelayanan masyarakat menjadi sasaran utama dari melakukan pengelolaan administrasi negara. Pelayanan publik yang baik adalah satu hal harus dihormati di setiap organisasi kerja baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumber daya yang tepat melakukan dan menyelesaikan tugas yang diberikan. Jika semuanya ini bukan panduan kalau begitu layanan tidak memenuhi harapan yang di dambakan masyarakat (Kurniati, 2018).

Dalam model pelayanan publik baru, model baru masuk pelaksanaan pelayanan publik, kebijakan penyediaan pelayanan publik berdasarkan teori demokrasi yang mengajarkan kesetaraan hak diantara warga negara. Landasan teori kebijakan pelayanan publik yang ideal, model pelayanan publik baru merupakan pelayanan publik yang harus memenuhi kepentingan dan nilai yang beragam (Ali, 2020).

Menurut Damayanti, (2019) dibutuhkan masyarakat untuk mendukung berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya orang membutuhkan pelayanan harian. Dan Menurut penelitian Damayanti (Sinambela, 2010) setiap kegiatan dipimpin oleh pemerintah terhadap beberapa orang memiliki semua kegiatan dan

tapi membawa kepuasan hasil tidak terkait dengan suatu produk fisik. Sedangkan definisi pelayanan publik menurut kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik adalah "Segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hakekatnya pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat

Sistem informasi pelayanan publik selanjutnya disebut Sistem Informasi berbagai operasi termasuk penyimpanan dan manajemen informasi dan mekanisme menyampaikan informasi penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya presentasi manual atau elektronik. Prinsip pelayanan publik yang digunakan untuk meningkatkan kualitas di dalamnya menyediakan layanan di sektor publik, termasuk dalam hal ini dasar pembangunan prinsip E-Government adalah aksesibilitas, kontinuitas, teknis,keuntungan dan akuntabilitas (Ibrahim, 2017).

Pelayanan publik pada dasarnya diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok dan diselenggarakan secara langsung atau tidak langsung untuk melaksanakan tuntutan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan ada dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan kepuasan kebutuhan. menurut UU No 25 2009 Berkaitan dengan, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau melayani kebutuhan semua orang, penduduk untuk barang, layanan dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan publik (Yanuar, 2019).

Pelayanan publik adalah suatu elemen yang sangat krusial pada penyelenggaraan pemerintahan Pelayanan publik secara sederhana bisa dipahami menjadi pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah, dan pelayanan juga di artikan menjadi hadiah pelayanan (melayani) keperluan orang atau rakyat yang memiliki kepentingan dalam organisasi itu sinkron dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan (Ristiani, 2020)

2. Penerapan E-Government

a. Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya

Penerapan Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasangkan. penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa Penerapan adalah penggunaan pengetahuan dan ketrampilan dalam suatu keadaan yang spesifik dan berbeda dengan situasi saat pengetahuan dan ketrampilan itu diperoleh, Penerapan adalah penggunaan berbagai konsep, teori, dan prinsip

dalam situasi kehidupan sehari-hari yang kompleks. penggunaan ilmu dan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, baik di dalam maupun di luar konteks pendidikan

b. Konsep Penerapan E-government

Penerapan *E-Government* dapat mendukung dan meningkatkan kinerja pemerintah dalam pelayanan publik. Saat ini, *E-Government* telah dikembangkan di berbagai negara baik negara maju maupun negara berkembang. *E-Government* bukanlah suatu konsep yang begitu saja dapat di implementasikan atau di terapkan. Penerapan e-Government memerlukan perubahan baik dari segi proses bisnis (Business Process Reengineering) maupun struktur organisasi. Banyak penulis dan lembaga konsultan mencoba mendesain model/bentuk organisasi yang baru itu namun sampai sekarangpun masih belum ditemukan suatu bentuk baku yang dapat dipakai di seluruh organisasi pemerintah yang ada. Hal itu disebabkan oleh keunikan masing-masing organisasi baik ditinjau dari segi struktur, core business, maupun stakeholder-nya (Cahyadi, 2003).

Penerapan *E-Government* memberikan keuntungan bagi masyarakat ialah pelayanan yang dapat diakses melalui media elektronik tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan lebih lanjut, keterbukaan informasi dan integritas dalam memfasilitasi terwujudnya good governance di pemerintahan dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di lembaga atau kantor penyedia layanan publik (Maulani, 2020).

Menurut Attahahara,(2018) E-government sebagai konsep penerapan pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan Pengaplikasian sistem e-government diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian e-goverment menurut Kementrian Kominfo yaitu sabagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyrakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online

c. Pengertian E-Goverment

Menurut aprianty (2016) *E-Government* merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. e-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Menurut Habibie (2019) Filosofi dasar *E-Government* adalah pengubah sistem (organisasi, proses bisnis,sdm,an standar prosedur operasi) di pemerintahan. Fungsi utama *E-Government* adalah sebagai alat membantu

menciptakan perubahan internal pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Karena ia hanya dijadikan sebagai alat bagi pemerintah untuk mempermudah pekerjaan aparatur pemerintahan untuk sekali lagi merupakan faktor sentral atau penentu keberhasilan instrumen yang digunakan sesuai dengan sasarannya adalah birokrasi itu sendiri.

Penerapan *E-Government* memberikan keuntungan bagi masyarakat ialah pelayanan yang dapat diakses melalui media elektronik tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan lebih lanjut, keterbukaan informasi dan integritas dalam memfasilitasi terwujudnya good governance di pemerintahan dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di lembaga atau kantor penyedia layanan publik (Maulani, 2020).

E-Government adalah pengimplementasian dari penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang berusaha dalam mentransformasikan relasi dengan masyarakat, sektor swasta, serta actor lainnya sehingga dapat memajukan nilai-nilai partisipatif. Secara lebih konkret E-Government digambarkan seperti basis data, sistem informasi, multimedia, fasilitas otomatis, teknologi pelacak serta mesin penelusuran oleh organisasi publik dalam mendorong terlaksananya interaksi antara pemangku kepentingan di lingkungan internal maupun di lingkungan eksternal pemerintah dalam melakukan penyampaian informasi penyelenggaraan pemerintah dan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Tasya dkk, 2021).

E-Government merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik. E-Government merupakan e-administrasi yang berkembang melalui pengenalan e-business, e-commerce dan e-marketplace. Kami adalah perusahaan pertama yang menerapkan teknologi ini ke kantor-kantor yang menggunakan layanan Internet. Penerapan E-Government dapat memberikan dampak positif bagi penyelenggaraan pemerintahan (Putri, 2018)

Menurut Indrajit (2002) *E-government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Penggunaan internet untuk melakukan bisnis pemerintah dan memberikan layanan publik yang lebih baik dan orientasi pelayanan masyarakat. Singkatnya tujuan yang ingin dicapai dengan *E-Government* adalah menciptakan pelanggan daring dan luring. Selain itu, *E-Government* bertujuan untuk memberikan layanan tanpa campur tangan pegawai lembaga publik dan sistem antrean panjang hanya untuk mendapatkan layanan yang sederhana, murah dan efisien.

Sedangkan tujuan dasar yang ingin dicapai dari implementasi ini adalah:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dalam proses pelayanan pemerintahan
- b. Membangun tata kelola yang bersih, transparan dan berwibawa (tetap tenang dalam menjawab tuntutan perubahan secara efektif).
- c. Perubahan organisasi istem Manajemen dan Alur Kerja.

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. *E-government* merupakan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju good governance.

E-Government adalah sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga Menurut (Noviyanti, 2021)

Menurut Prisanda (2021) *E-government* adalah kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. *E-government* merupakan sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan government to government, government to business dan government to society

Dari beberapa pengertian tersebut di atas jelas bahwa e-government merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan tekhnologi informasi dan komunikasi dalam rangka memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel dan transparan kepada masyarakat. Dengan kata lain, setiap aksi dan transaksi publik akan dapat dilihat dan diamati oleh masyarakat dan masyarakat dapat menjadi fungsi kontrol dari kinerja pelayanan publik.

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004), ada tiga faktor keberhasilan harus diketahui dan di perhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing faktor keberhasilan tersebut adalah

1. Support (Dukungan)

Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan egovernment perlu dukungan atau yang disebut political will dari pejabat publik. Hal ini agar konsep e-government dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan egovernment dapat terlaksana.

2. Capacity (kemampuan)

Elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government.
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan egovernment.

c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

3. *Value* (Nilai)

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan egovernment. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat egovernment adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* disebutkan tentang hal-hal yang menjadi pertimbangan diimplementasikannya *E-Government* di Indonesia, diantaranya adalah

- a. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.
- b. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan *E-Government* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
- c. Bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan E-Government.

d. Tujuan *E-Goverment*

E-government bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumbersumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Tujuan *E-Government* adalah mewujudkan pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (accountable) bagi warganya. Melalui E-Government, masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Indrajit (2005), tujuan pengembangan *E-government* adalah:

- 1. Dengan *E-Government* pemerintah ingin memberikan penawaran yang luas mengenai beberapa informasi penting yang dibutuhkan masyarakat dan juga pilihan akses terhadap layanan pemerintah.
- 2. Mengembangkan transparansi yang lebih luas dalam proses pelayanan publik, karena masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang berbagai program dan kegiatan pemerintah dan masyarakat bisa melakukan kontrol dan pertanggungjawaban lebih besar terhadap apa yang dilakukan pemerintah.

- 3. Dukungan dan partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi yang luas akan menjamin keputusan yang diambil memenuhi aspirasi masyarakat menuju proses pemerintahan yang transparan dan demokratis.
- 4. Menggantikan peran penyediaan layanan kepada masyarakat, dimana mereka bisa mendapatkan informasi dan layanan dengan mendatangi langsung kantor-kantor pemerintahan. Melalui E-Government masyarakat mempunyai pilihan akses yang lebih banyak.

Menurut (Indrajit,2002) manfaat penerapan *E-Government* bagi suatu negara adalah:

- 1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- 2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance.
- 3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- 4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.

- Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- 6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Tujuan dari pengembangan *E-Government* di Indonesia sendiri sesuai dengan arahan Presiden No.3 tahun 2003 yaitu:

- Membangun jaringan informasi dan transaksi hukum publik yang berkualitas dan memuaskan lingkup masyarakat yang lebih luas yang dapat menjangkau seluruh wilayah di Indonesia setiap waktu dengan biaya yang cukup terjangkau.
- 2. Membangun hubungan interaktif dengan dunia bisnis untuk peningkatan pembangunan ekonomi nasional dan penguatan kapasitas menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- 3. Membangun mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembagalembaga pemerintahan, serta menyediakan sarana dialog publik bagi negara dan masyarakat agar dapat ikut serta dalam pembentukan politik nasional.
- Membangun sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta mempermudah transaksi dan layanan dengan lembaga pemerintah daerah otonom.

Berdasarkan beberapa tujuan *E-government* di atas tujuan penerapan *E-Government* yaitu meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi Masyarakat,meningkatkan efisiensi dan produktivitas pemerintah dalam penyampaian layanan,meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan Keputusan,meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah serta meningkatkan koordinasi antarinstansi pemerintah dalam penyampaian layanan,dan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam proses pemerintahan,kecepatan dan responsivitas dalam penyampaian layanan publik.

Manfaat penerapan *E-Government* seharusnya di rasakan oleh masyarakat luas sistem apapun dibangun jika manfaatnya tidak dapat dirasakan oleh masyarakat, maka cita-cita itu tidak akan menjadi kenyataan tata pemerintahan yang baik tidak akan tersalurkan Seperti, yang terjadi komunikasi yang buruk antara pemerintah daerah dengan masyarakat tentang cara menggunakan kolaborasi teknologi yang umum digunakan. Hal ini biasanya dilakukan untuk menemukan inovasi wawasan baru ke dalam konvergensi teknologi (penggabungan atau pengintegrasian media-media yang ada) seperti, pengaruh kepemimpinan politik yang kuat akan mendorong munculnya perubahan dalam *E-Government* jika perubahan ini terus diabaikan, penggunaan *E-Government* akan menjadi kurang optimal.

Ada faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi *E-Government*.

Masing-masing elemen tersebut terbukti sangat berarti mempengaruhi *E-Government* Jadi Penting untuk menilai sejauh *mana E-Government* bermanfaat

bagi masyarakat. Yang di nanti adalah *implementasi E-Government* dapat di implementasikan dengan benar (Oktavia, 2020).

Penggunaan *E-Government* dapat memberikan berbagai keuntungan baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Berikut adalah beberapa keuntungan yang dapat diperoleh:

- 1. Aksesibilitas yang lebih baik masyarakat dapat mengakses layanan publik secara online tanpa harus datang ke kantor pemerintah.
- 2. Efisiensi administrasi automatisasi proses administrasi dapat mengurangi birokrasi yang memakan waktu sehingga meningkatkan efisiensi pemerintahan.
- 3. Pengambilan keputusan yang lebih baik ata dan informasi yang terkumpul dapat digunakan untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam merencanakan kebijakan publik.
- 4. Transparansi dan akuntabilitas *E-government* dapat meningkatkan transparansi pemerintah dengan mempublikasikaninformasi publik dan mempertanggungjawabkan kinerja pemerintah kepada masyarakat.
- Peningkatan partisipasi Masyarakat dalam proses pengambilan keputusan melalui mekanisme e-partisipasi yang disediakan
- 6. Penghematan biaya operasional dan administrasi dalam penyelenggaraan layanan publik.
- Peningkatan kualitas layanan publik dengan pemanfaatan teknologi, kualitas layanan publik dapat ditingkatkan dalam hal responsivitas dan kecepatan penyampaian.

e. Prinsip *E-Government*

Prinsip adalah suatu pernyataan yang mendasar atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak. Menurut Indrajit (2016:30) mengemukakan bahwa terdapat empat prinsip e-Government, yaitu:

- 1. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, karena begitu banyak jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana yang akan menjadi prioritas.
- 2. Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetetif bahwa misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab pemerintah semata, tetapi sektor swasta dan non komersial diberikan kesempatan untuk melakukannya.
- 3. Berikan penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep e-Government merupakan sebuah pendekatan yang masih baru, dimana semua negara sedang melakukannya.
- 4. Tekankan pada pencapaian efisiensi. Pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya menjadi jalur alternatif, tetapi juga harus efiesien.
- 5. Keempat prinsip yang telah dikemukakan di atas dapat menjadi pondasi yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berbasis teknologi. Prinsip ini membutuhkan interaksi antara pemerintah

dengan masyarakat, maupun dengan pihak swasta, dan lembaga non komerisal.

3. Penerapan E-SKM

Survey kepuasan masyarakat (SKM) merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat dan keterlibatan masyarakat dalam menumpuh jaminan akses informasi publik berdasarkan pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi.

Survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berskala. Artinya pada setiap prode waktu tertentu harus dilakukan penelitian, perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarkat akan pelayanan yang telah diberikan. Tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat (Saputra, 2016).

Survey kepuasan masyarakat dalam pelayanan pablik bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

C.Kerangka Pikir

Penerapan *e-government* diharapkan dapat membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi, baik itu pembenahan kelembagaan sumberdaya manusia dan

sistem. Dengan diterapkannya *e-government* dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada warga Kecamatan mattiro sompe. Untuk itu teori yang digunakan peneliti yaitu teori Indrajit tentang indikator elemen sukses keberhasilan penerapan *e-government* yaitu *support*, *capacity*, *dan value* untuk melihat penerapan *e-government* di kecamatan mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Adapun gambaran penelitian dengan menggunakan konsep tersebut sebagai berikut:

Bagan 2.1 Kerangka Pikir

Penerapan E-Government Palayanan Publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

Elemen sukses Penerapan E-Government meneurut (Richardus Eko Indrajit,2004)

1. Support (Dukungan)
2. Capacity (Kapasitas)
3. Value (Nilai)

Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Mattiro

Sompe Kabupaten Pinrang

D.Fokus Penelitian

Berdasarkan bangan kerangka fikir dan fokus penelitian yang berisi pokok kajian yang menjadi pusat perhatian. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah bagaiman penerapan E-Government pada pelayanan publik di Kecamatan Mattiro Sompe.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

- 1. Dukungan (Support), untuk mencapai keberhasilan penerapan egovernment dalam pelayanan pablik maka di butuhkan Support berupa
 penyediaan infrastruktur teknologi,pelatihan dan pengembagan SDM serta
 adanya komitmen pimpinan dalam penerapan E-Goverment
- 2. Kemampuan (Capacity) adalah kemenpuan pemerintah untuk mengimplementasikan *E-Government*, meliputi :
 - a. Ketersediaan Sumber daya manusia yang berkualitas berupa pegawai operator yang berkualitas dan terampil untuk mengoperasikan pengelolaan sistem *e-government*.
 - b. Ketersediaan anggaran dalam pengembangan *E-Government*, Jumlah alokasi anggaran dan penggunaan anggaran.
 - c. Ketersediaan infrastruktur, infrastruktur berupa bagunan kantor yang mencakup ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf serta ruang pelayanan publik dan peralatan kantor berupa komputer,leptop,wifi dan peralatan kantor lainya.

3. Nilai (value)

- a. Manfaat bagi pemerintah berupa pemberian layanan yang cepat,mudah dan murah dalam menerapkan *E-Government* di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kebupaten Pinrang
- b. Manfaat bagi Masyarakat pemberian berupa layanan yang cepat,mudah dan murah dengan pengembangan *E-Government* di Kecamatan Mattiro Sompe



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Peneitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama 2 bulan lamanya yaitu januari sampai februari 2024. Adapun lokasi penelitian bertempat di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Kecamatan Mattiro Sompe dipilih menjadi lokasi penelitian dengan fokus penelitian yaitu Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis dan tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian tentang penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kebupaten Pinrang adalah:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian untuk mendeskripsikan pristiwa,perilaku orang atau suatu keadaan pada temat tertentu secara rinci dalam bentuk narasi. Dalam penelitian ini sudah menerapkan sistem informasi publik secara online dengan menggunakan website,penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Matttiro Sompe KebupatenPinrang.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif.

Dalam penelitian deskriptif, hasil penelitian akan secara rinci kondisi atau fenomena sosial yang terjadi.

C. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata- kata, tindakan, selebihnya adalah tambahan dalam Penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

- 1. Sumber data primer adalah data yang di peroleh langsung dari lapangan berupa hasil waancara dengan eberapa pihak atau informan yang benar benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informan yang dibutuhkan dengan kebutuhn penelitian.
- Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bacaan atau kaian pustaka,buku-buku literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti,internet,dokumen dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber yang di minta keterangan berkaitan dengan penelitian yang dlaksanakan. Informan penelitian ini di pilih dari orang – orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian ini. Di mana informan ini di harapkan memeberikan data secara objektif, netral,dan dapat di pertanggung jawabkan. adapun informan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial 334	Jabatan
1.	Nahrun, SE	NA	Sekretaris Camat
2.	Hj. Munafti, SE	MU	Kasubag Umum, Kepegawaian
	 ★ <u> </u>	(7.450)	& Hukum
3.	Indah Pratiwi, SH	IP S	Staf/Operator Kecamatan
4.	Mahmud	MA	Masyarakat Mattiro Sompe
5.	Nanda Winanda	NW	Masyarakat Mattiro Sompe
6.	Juni Ro	JU STALLAND	Mayarakat Mattiro Sompe

E. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian yaitu metode wawancara,observasi ,dan dokumentasi.berikut akan di jelaskan masing masing metode:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara atau interview merupakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung kepada orang yang akan memberikan keterangan. adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah camat mattiro sompe,staf/operator kecamatan mattiro sompe dan Masyarakat kecamatan mattiro sompe

2. Obsevasi

Observasi atau pengamatan adalah salah satu Teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan mencatat hasil yang telah diteliti, observasi merupakan pengumpulan data yang melibatkan diri sendiri secara langsung dan dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala/fenomena yang akan diteliti. dalam penelitian ini akan mengobservasi. Bagaaiman penerapan e-government dalam pelayanan publik di kecamatan mattiro sompe kabupaten pinrang

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan pengumpulan data dokumentasi yaitu pengambilan data yang di peroleh melalui dokumen-dokumen. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data dari hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis,tergambar,ataupun tercetak seperti foto

dan dokemen yang berhubungan mengenai penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di kecamatan mattiro tasi kabupaten pinrang.

F. Teknik Analisis Data

1. Redaksi data

Redaksi data merupakan bentuk analisis yang menentukan data-data pokok,memusatkan pada poin-poin yang penting, mencari tema dan pola data. Cara reduksi data yang selksi keatas data,ringkasan atau uraian singkat, menggolngkanya dalam pola yang lebih luas.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah rangkaian kegiatan informasi yang disusun sehingga dapat menarik kesimpulan dan dapat mengambil tindakan. Gambaran penyajian data kualitatif yang teks naratif berbentuk catatan lapangan matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penerikan kesimpulan

Penerikan kesimplan yaitu dengan mendiskripsikan serta mnenverivikasi data yang akan memberikan pandangan kualitatif ,setelah itu menarik kesimpulan dari data tersebut.

G. Teknik Pengabsahan Data

Menurut Istiwahyuningsih (2018), triangulasi data adalah verifikasi data dengan menggunakan sesuatu selain data untuk keperluan verifikasi atau perbandingan dengan data yang ada. Selanjutnya, karena data dari sumber yang berbeda diperiksa dengan cara yang berbeda, triangulasi dapat dibagi menjadi tiga bagian (3):

- Triangulasi sumber data Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan berbagai sumber untuk mengetahui kebenaran atau keabsahan data yang ada. Misalnya membandingkan hasil observasi dengan wawancara, atau membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.
- 2. Triangulasi teknis adalah suatu teknik yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang diinginkan dengan cara menguji reliabilitas data tersebut dengan cara meneliti sumber data yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda.
- 3. Triangulasi Waktu Triangulasi waktu, yaitu: Pada kesempatan lain, melalui wawancara baru, observasi, atau teknik lainnya. Hal ini karena perubahan mendasar dalam proses dan perilaku manusia sebagai informan penelitian dapat berubah dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, tidak perlu melakukan pengamatan hanya sekali.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Pada bab ini peneliti akan memberikan gambaran umum tentang lokasi penelitian dan bagaimana penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang, gambaran umum Kabupaten Pinrang mencakup kondisi fisik serta wilayah Kecamatan Kabupaten Pinrang.

1. Profil Kabupaten Pinrang

Kabupaten Pinrang dengan ibu kota Pinrang adalah salah satu daerah dari 24 Kabupaten/ Kota yang letaknya berada di bagian barat wilayah provinsi Sulawesi selatan yang jaraknya sekitar 182 km arah utara ibukota provinsi Sulawesi selatan, berada pada posisi letak geografis yaitu 3°19'13" sampai 4°10'30" lintang selatan dan 119°26'30" sampai 119°47'20" bujur timur. Kabupaten Pinrang terdiri atas 12 kecamatan, 39 kelurahan dan 65 desa.

Kabupaten Pinrang memiliki luas wilayah 196.177 ha atau 1.961,77 dengan batas-batas sebagai berikut:

a. Sebelah Utara : Kabupaten Tana Toraja

b. Sebelah Timur : Kabupaten Sidenreng Rappang dan Enrekang

c. Sebelah Barat : Kabupaten Polmas Provinsi Sulawesi Barat

d. Sebelah Selatan : Kota Parepare

Kabupaten Pinrang memiliki garis pantai sepanjang 93 km sehingga terdapat areal pertambakan sepanjang pantai, pada dataran rendah didominasi oleh areal persawahan, bahkan sampai perbukitan dan pegununga. Kondisi ini mendukung Kabupaten Pinrang sebagai daerah potensi untuk sektor pertanian dan memungkinkan berbagai komoditi pertanian (Tanaman Pangan, perikanan, perkebunan dan perternakan) untuk dikembangkan. Ketinggian wilayah 0-500 mdpl (60.41%), ketinggian 500-1000 mdpl (19,69%) dan ketinggian 1000 mdpl (9,90%).

Jumlah Penduduk Kabupaten Pinrang pada Tahun 2024 sebesar ± 361.295.00 jiwa terdiri atas 177.115 jiwa laki-laki dan 186.178 jiwa perempuan dengan tingkat kepadatan penduduk mencapai 171 jiwa/km.

2. Profil Kecamatan Mattiri Sompe

Kecamatan Mattiro Sompe merupakan salah satu dari dua belas Kecamatan yang ada di Kabupaten Pinrang provensi sulawesi selatan Indonesia . Kecamatan Mattiro sompe berjarak sekitar 14 km sebelah utara Kota Pinrang dan berada pada garis kordinat antara 3°43 - 4°09 lintang selatan, dan 119 - 120° bujur timur. Kecamatan Mattiro Sompe merupakan salah satu kecamatan di kebupaten pinrang yang wilayahnya merupakan kawasan pesisir pantai dengan ibu kota kecamatan kelurahan langnga, luas wilayah kecamatan mattiro sompe sebesar 96,99 km2 atau 9.700 ha dari luas wilayah tersebut, dengan rincian sebagaai berikut:

Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan

Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

No	Desa/kelurahan	Luas (km2)
1.	Massulowalie	9,34
2.	Langnga	5,72
3.	Pallameang	2,96
4.	Mattombong MUHA	10,68
5.	Patobong 5 KASS ///	18,22
6.	Samaenre	10,17
7.	Mattongang-Tongang	11,99
8.	Siwolong polong	14,40
9.	Mattiro tasi	13,51
	Kecamatan Mattiro Sompe	96,99

Sumber: Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Dalam Angka 2023

Wilayah Mattiro Sompe masing-masing berbatasan dengan:

1. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Selat Makassar

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Mattiro Bulu dan Kecamatan Watang Sawitto

3. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Lasinrang

4. Sebelah Utara : Berbatasan dengan KecamatanCempa

Secara administrasi Kecamatan Mattiro Sompe di bagi atas 9 (Sembilan)

Desa/Kelurahan dengan jarak ke ibu kota kebupaten 17 km, dengan jumlah penduduk sebesar 28,339 jiwa,dimana jumlah penduduk laki laki yaitu 13,677 jiwa dan jumlah penduduk perempuan yaitu 14,662 jiwa. Jumlah penduduk terbanyak yaitu di kelurahan langga yaitu 5.092 jiwa dengan kepadatan penduduk 866 jiwa/km2,kemudian kelurahan pallameang dengan jumlah penduduk sebesar 4.695 jiwa dengan kepadatan penduduk 1.533 jiwa/km2.sedangkan desa yang dengan jumlah penduduk terendah yaitu Mattiro Tasi dengan jumlah penduduk sebesar 2.137 jiwa dengan kepadatan penduduk 154 jiwa/km²



Gamar 4.1 Peta Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

Sumber: Kantor Kecamatan Mattiro Sompe

STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN MATTIRO
SOMPE KABUPATEN PINRANG
TAMAT
NORTO 77 Tulius 2020
Tenting Rockaldam, Surura
Oppriss, Tugas dan Tugas
Serta Tra Merja Kecamutan

MANTAN FINASIONAL

MANTAN SERVER

KASI PERMERINTAHAN

KASI MANTAN SERVER

MANTAN MANTAN MANTAN SERVER

MANTAN MANTAN MANTAN MANTAN MANTAN MANTAN MANTAN MANTAN MANTAN MANTA

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Mattiro Sompe

Sumber: kantor kecamatan mattiro sompe

a. Struktur organisasi Kecamatan Mattiro Sompe adalah sebagai berikut :

- 1). Camat
- 2). Sekretaris: a). Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Hukum
 - b). Sub Bagian Program dan Keuangan
- 3). Seksi Pemerintahan USTAKAAN DA
- 4). Seksi Perekonomiaan
- 5). Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- 6). Seksi Pembangunan Masyarakat Desa
- 7). Seksi Kesejahteraan Rakyat

b. Tugas Pokok dan Fungsi

Kecamatan Mattiro Sompe merupakan salah satu unsur perangkat daerah yang dalam tupoksinya membantu bupati dalam menangani sebagai urusan otonomi yang ada di wilayahnya serta melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati Pinrang untuk mencapai tujuan dan sasaran kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan dalam lingkup Kecamatan Mattiro Sompe, Selain tugas dimaksud di atas Kecamatan Mattiro Sompe melalui Camat Mattiro Sompe mempunyai tugas dan menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

1). Camat

- a). Pemberian pelayanan kepada masyarakat
- b). Pelaksanaan tugas-tugas pembinaan kewilayahan pada daerah kerjanya
- c). Perumusan kebijakan teknis dalam penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan.
- d). Menyusun program seta melaksanakan kegiatan sesuai dengan ke wengan yang dilimpahkan.
- e). Penyiapan data informasi mengenai profil kecamatan mattiro sompe
- f). Penyelenggaraan urusan kesekretariatan kecamatan;
- g). Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tupoksinya.

2. Sekretaris

- a). Pengoordinasian pelaksanaan fungsi dalam lingkup Kecamatan
- b). Pengoordinasian penyusunan program dan pelaporan dalam lingkup Kecamatan
- c). Pengoordinasian urusan umum, kepegawaian dan hukum dalam lingkup
- d). Pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan dalam lingkup Kecamatan
- e). Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat membawahi dua sub bagian diantaranya yaitu sebagai berikut:

a). Sub Bagian Umum Kepegawaian dan Hukum:

Subbagian Umum, Kepegawaian dan Hukum dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan urusan umum, kepegawaian dan hukum. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi:

- 1). Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan Kecamatan;
- 2). Pengelolaan kearsipan Kecamatan
- 3). Menyusunan bahan pembinaan kedisiplinan dan peningkatan dan penyelenggara urusan adminisrasi kecamatan.

b). Sub Bagian Program dan Keuangan:

Memiliki tugas menyusun program dan kegiatan Subbagian, membantu pelaksanaan tugas Sekretaris Kecamatan, melakukan koordinasi, pengawasan dan evaluasi, melaksanakan urusan pengelolaan administrasi keuangan, dan membuat laporan secara berkala.

Sub Bagian Program dan Keuangan mempunyai fungsi:

- 1). Penyiapan dan penyusunan program kegiatan dalam pengelolaan admidrasi keuangan.
- 2). Koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan dan pengelolaan administrasi keuangan
- 3). Penyelenggaraan penyusunan program
- 4). Melakukan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan

3. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat yang memiliki tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pemerintahan.

Seksi Pemerintahan Mempunyai Fungsi:

- a). Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pemerintahan;
- b). Pemerintahan meyusun program kegiatan
- c). Pembinaan, pengoordinasian serta fasilitasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan
- d). Menyelenggaran kegiatan bidang pemerintahan

4). Seksi Perekonomian

Seksi Perekonomian dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas merumuskan serta mengerjakan kebijakan teknis pada bidang perekonomian.

Seksi Perekonomian Mempunyai Fungsi:

- a). Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang perekonomian
- b). Menyusun program dan kegiatan Seksi Perekonomian
- c). Menyiapkan bahan pembinaan dan fasilitasi kegiatan bidang
- d). Melaksanakan kegiatan bidang perekonomian
- 5). Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketenteraman dan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang ketenteraman dan ketertiban.

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Mempunyai Fungsi:

- a). Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang ketenteraman dan ketertiban umum
- b). Penyusunan program dan kegiatan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban
- c). Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang ketenteraman dan ketertiban umum
- d). Penyelenggaraan kegiatan bidang ketenteraman dan ketertiban umum
- e). Melakukan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 6). Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan

Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/ dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pembangunan masyarakat Desa/Kelurahan

Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan Mempunyai Fungsi:

- a). Perumusan kebijakan teknis bidang Pembangunan Masyarakat

 Desa/Keluraha
- b). Penyusunan program dan kegiatan Seksi Pembangunan Masyarakat
 Desa/Keluran.

- c). Mengkoordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan di bidang Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan
- d). Penyelenggaraan kegiatan bidang Pembangunan Masyarakat

 Desa/Kelurahan
- e. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

7). Seksi Kesejahteraan Rakyat

Seksi Kesejahteraan Rakyat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Camat dalam menyelesaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan rakyat.

Seksi Kesejahteraan Rakyat Mempunyai Fungsi:

- a). Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
- b). Penyusunan program dan kegiatan Seksi Kesejahteraan Rakyat
- c). Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Rakyat;
- d). Penyelenggaraan kegiatan Seksi Kesejahteraan Rakyat;

8). Jabatan Fungsional

Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Kecamatan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

- a). Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan kecamatan secara profesional sesuai dengan kebutuhan.
- b). Kelompok jabatan fungsional dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan.
- c). Kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional yang disepakati oleh anggota kelompok lainnya.
- d). Pengangkatan tenaga fungsional dan ketua kelompoknya ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- e). Kelompok jabatan fungsional dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Camat.
- f). Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Tingkat Pendidikan, Golongan dan Jenis Kelamin Pegawai Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Pegawai Di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH (org)
1.	Strata	2
2.	Strata 1/D4	14
3.	Diploma	1
4.	SLTA	14
5.	SLTP C MUHA.	-
6.	SD.	
	JUMLAH	32

Sumber: Kantor Kecamatan Mattiro Sompe

Tabel 4.3 Pangkat / Golongan Pegawai Kantor Kecamatan Mattiro Sompe

NO	Pangkat/gol.	Jumlah
1.	IV/b	4.1
2.	IV/c	1
3.	III/d	5
4.	III/c	5
5.	III/b	7-//
6.	III/a	, YY,
7.	II/d	o√ 1//
8.	II/c	4
9.	II/b STAKAAN	4
10.	II/a	2
	JUMLAH	31

Sumber: Kantor Kecamatan Mattiro Sompe

Tabel 4.4 Jenis Kelamin Pegawai Kantor Kecamatan Mattiro Sompe

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH (org)
1.	Laki-laki	20
2.	Perempuan	11
	JUMLAH	31

Sumber: Kantor Kecamatan Mattiro Sompe

d. Visi dan Misi Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

Dalam menyikapi permasalahan strategi perubahan serta dan perkembangan lingkungan yang terjadi,maka kecamatan mattiro sompe perlu menetapkan visi agar mampu mengarahkan perjalanan organisasi melalui penyelenggaraan tugas sesuai dengan pokok dan fungsinya. Visi merupakan suatu pandangan kedepaan, yang dapat menentukan arah kemana dan bagaimana organisasi harus dibawah sehingga dapat eksis dan konsisten, antisipasi, inovatif serta produktif.

Visi

"TERWUJUDKAN KECAMATAN MATTIRO SOMPE MENJADI KECAMATAN TERDEPAN DALAM RANGKA TERWUJUDNYA PELAYANAN PRIMA."

Misi

- Memantapkan pelaksanaan pelayanan prima di lingkup pemerintah kecamatan mattiro sompe
- 2. Meningkatnya sinergitas pemerintah dan masyarakat dalam pembangunan

e. Motto

"Melayani dengan "SMART" Senyum, Mudah, Amanah, Ramah, Transparan"

B. Hasil Penelitian

Dukungan (Support) Pemerintah Dalam Penerapan E-government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

Dukungan merupkan suatu upaya yang diberikan kepada seseorang baik itu moril maupun material agar memotivasi orang lain dalam suatu kegiatan. Apabila melaksanakan yang dilakukan untuk mensukseskan suatu inovasi baru pelayanan tidak sesuai dengan target yang diharapkan maka akan berimbas pada kurangnya maksimalnya suatu sistem inovasi pelayanan berjalan berdampak pada segi kualitas maupun kuantitas dari inovasi pelayanan tersebut maka dari itu dukungan dari pemimpin sangat di butuhkan dalam dalam kesuksesan suatu produk atau inovasi baru dalam pelayanan kepada masyarakat dukungan camat juga sangat diutuhkan dalam mensukseskan penerapan e-government di suatu perkumpulan atau organisasi dipimpinya, besarnya dukungan yang diberikan oleh camat Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang dalam penerapan e-government merupakan langkah positif yang baik bagi Penggunaan website E-SKM agar berjalan secara maksimal Dalam penerapan Egovernment Aplikasi E-SKM di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe.

Penerapan E-Government khususnya aplikasi E-Government khususnya penggunaan website E-SKM di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang telah mendapatkan fasilitas penunjang yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam penggunaaan E-SKM. Adanaya

kemauan pimpinan instansi Kecamatan Mattiro Sompe dalam menerapkan E-Government. berdasarkan hasil wawancara Sekertaris Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang dalam support pemerintah sebagai berikut:

"Kalau bentuk support kami dari pemerintah kecamatan sangat mensupport, berupa penyediaan infrasturktur teknologi, pelatihan dan pengembangan SDM. penggunaan e-skm ini adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Skm ini diberikan oleh pemerintah kabupaten melalui aplikasi dibagian ortala setiap tahunya itu ada penilaian CPP capaian citra pelayanan di kabupaten pinrang setiap tahuan ada perlombaan dari kebupaten untuk mengetahui sejauh mana setiap skpd yang ada termasuk kecamatan pelayananya kepada masyarakat dari situ Nampak kecamatan mana yang betul-betul melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, inilah salah satu contoh support pemerintah untuk mengetahui sejauh mana pemerintah dibawahnya melayani masyarakat melalui skm itu" (Hasil wawancara NA pada tanggal 12 februari 2024).

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe sangat mensupport penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui aplikasi e-skm, dukungan pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe berupa penyediaan infrastruktur teknologi pemerintah membangun infrastruktur teknologi informasi yang di perlukan untuk layanan E-Government.ini termasuk perangkat keras komputer, dll. pelatihan dan pengembangan SDM, pemerintah menyediakan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam pengelolaan teknologi informasi . dengan adanya aplikasi e-skm tersebut pemerintah dapat

mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada dikecamatan.

Hal serupa yang dikatan oleh staf/operator pelayanan di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kebupaten Pinrang sebagai berikut:

"Kalau menurut saya, dengan adanya website SKM ini, pemerintah dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang ada khususnya pelayanan yang ada di kantor kecamatan mattiro sompe contonya itu pelayanan pembuatan surat keterangan pindah, dispensasi nikah, SKTM, Pembuatan akte tanah, akte hibah, akte warisan, surat keterangan kepemilikan dan surat ahli waris" (Hasil wawancara IP pada tanggal 12 februari 2024).

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dukungan pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe sangat mendukung penerapan e-skm karena dengan adanya skm pemerintah kecamatan mattiro sompe dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor kecamatan mattiro sompe.

Komentar yang sama oleh (MA) masyarakat terkait penggunaan website skm yang berbasis online di kantor kecamatan mattiro sompe kabupaten pinrang yaitu:

"Kalau menurut saya dukungan pemerintah itu berupa peningkatan ketersediaan teknologi, peningkatan ketersediaan akses internet karena yang menjadi selah satu kendalanya yaitu jaringan internet dan dengan adanya website ini dapat mempermudah dan mempercepat pengisian survey kepuasan karena sudah berbasis online, tidak seperti dulu

pengisianya langsung secara manual yang membutuhkan waktu yang lama dalam mengisi survey kepuasan masyarakat" (Hasil wawancara MA pada tenggal 12 februari 2024)

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dukungan pemerintah dalam penerapan *e-government* dalam pelayanan publik berupa peningkatan ketersedian teknologi, peningkatan ketersedian akses internet.

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dukungan pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe sangat mendukung penerapan *e-government* melalui e-skm berupa dukungan pengembangan dan pelatihan SDM, peningkatan infrastruktur teknologi, peningkatan akses internet, pemerintah dapat memperluas akses internet untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki koneksi internet yang memadai untuk mengakses layanan *E-Government*. Dangan adanya e-skm ini dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam pengisian survey kepuasan masyarakat karena sudah berbasis elektronik dan tidak membuhkan waktu yang lama dalam pengisian survey tersebut.

2.Kemampuan (Capacity) Pemerintah Dalam Penerapan E-Government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

Penerapan Unsur kedua capacity atau kapasitas adalah sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan serta pengembangan *e-government* supaya konsep berjalan,maka terdapat sumber daya yang harus dimiliki yaitu ketersediaan sumberdaya manusia,infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya anggaran yang baik.

a. Ketersediaan Sumber daya manusia yang berkualitas untuk pengelolaan dan akses teknologi informasi untuk memastikan implementasi *E-Government* berjalan sesuai harapan. sumber daya yang memadai dan berkualitas untuk pengelolaan akses teknologi informasi. berdasarkan wawancara penulis dengan NA Selaku Sekertaris Camat Mattiro Sompe mengenai sumber daya mausia dalam membarikan pelayanan online kepada masyarakat sebagai berikut:

"Mengenai tentang sumber daya manusia pemerintah kecamatan menentukan dan menetapkan pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi (tupoksi) masing —masing yang dimana ada pegawai yang khusus di bagian SKM, yang bertanggung jawab dalam survey kepuasan masyarakat dan ketersedian sumber daya manusia di sini itu sudah memadai dan berkualitas dalam menjalankan tugas dan fungsi masing-masing" (Hasil wawancara dengan NA pada tanggal 12 februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, disimpulkan bahwa ketersedian sumber daya manusianya berkualitas dan memadai dengan menetukan tugas dan fungsi masing-masing pegawai untuk memastikan implementasian *E-Government* berjalan sesuai harapan.

Hal yang sama juga dikatakan MU terkait sumber daya manusia yang mendukung penerapan *E-Governmet* di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe, sebagai berikut:

STAKAANU

"Kalau pegaawainya saya liat di kantor kecamatan di sini sudah memadai dan berkompoten dan dalam proses pelayananya kepada masyarakat - ramah ramah" (Hasil wawancara dengan MU pada tanggal 12 februari 2024).

Berdasarkan hasil wawacancara di atas, disimpulkan bahwa ketersedian sember daya manusia di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe sudah memadai dan berkompnen dan dalam proses pelayananya kepada masyarakat sangat ramah-ramah

Hal yang serupa yang dikomentari IP mengenai sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

"Menurut saya sumber daya manusianya sudah bagus,meyangkut mengenai sdm dikecamatan kami ini pada dasarnya kami pernah pengikuti pelatihan,berupa pelatihan dasar teknologi digital dan pelatihan pelayanan publik dan manajemenn layanan, ditunjuk beberapa orang termasuk admin skm yang memegang website skm dan pengaksesan masyarakat kurang menentu setiap bulanya karana tidak semua masyarakat bisa mengakses apalagi bagi masyarakat yang sudah lansia masih kurang paham dan mengerti dalam penggunaan teknologi,lain halnya dengan masyarakat yang umurnya masih mudah masih paham menggunakan teknologi dan dapat dengan mudah mengekses web site SKM". (Hasil Wawancara dengan IP selaku staf/operator pelayanan skm pada 12 februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kantor kecamatan mattiro sompe kebupaten pinrang memiliki ketersedia sumber daya manusia yang bagus dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing masing, karena terdapat pelatihan berupa pelatihan dasar teknologi, pelatihan pelayanan publik dan manajemen layanan serta pengembangan SDM kepada staf untuk meningkatkan pengetahuan dalam pengelolaan e-government dan pegawai dan staf kecamatan memiliki kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik sesuai dangan tupoksinya, sedangkan untuk penggunaan dan pengisian skmnya masih

belum maksimal di karenakan masih ada beberapa masyarakat yang belum paham tentang penggunan teknologi.

Sesuai dengan hasil wawancara diatas mengenai ketersedian sumber daya manusia sudah berkompoten,berkualitas dan memadai karena pemerintah menyediakan pelatihan dan pengembangan SDM kepada staf untuk meningkatkan pengetahuan dalam pengelolaan teknologi informasi dan e-government. dan pemerintah kecamatan menentukan dan menetapkan tugas dan fungsi masing masing sehingga dalam proses pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan baik agar masyarakat akan puas dengan pelayanan yang di berikan, namun dalam pengisian survey tersebut masih belum maksimal karena masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui cara pengisian E-SKM.

b. Ketersedian infrastruktur berupa bangunan kantor dan peralatan kantor di Kecamataan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Berdasarkan hasil wawancara dengan NA selaku Sekertaris Camat Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang, Mengenai ketersediaanya infrastruktur pelayanan di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang sebagai berikut:

"Kalau khusus untuk skm itu saya kira sudah memadai dimana berupa bangunan kantor yang memiliki beberapa ruangan dan ketersedian sarana prasaran namun pada dasarnya kami terkendala di jaringan yang menyebabkan pelayanan lambat, kalau penerapan e-skm pada dasarnya kita tidak membetuhkan infrastruktur yang terlalu banyak kebutuhan untuk mengetahui survey pelayanan masyarakat itu pada dasarnya berupa leptop dan komputer saja" (Hasil wawancara dengan NA pada tanggal 12 februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya infrastruktur sarana prasaran sudah sangat memadai,berupa bangunan kantor yang memiliki ruang adminisratif,ruang kerja untuk staf dan ruang pelayanan publik dengan tersedianya sarana prasarana berupa computer,leptop,wifi dan lain-lain dan sehingga dalam penerapan E-Government berjalan dengan baik sehingga terciptanya pelayananyaan yang handal,terpercaya dan dengan adanya penerapan ini memanfaatkan kemujuan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal.

Hal senada pula dikatakan oleh MU kasubang Umum, Kepegawaian dan Hukum Kantor Kecamatan Mattiro Sompe mengenai ketersedian infrastruktur di kantor kecamatan mattiro sompe sebagai berikut:

"Menurut saya sangat memadai, ketersedian sarana prasarananya sangat memadai baik komputer, wifi jaringan, ruang tunggu di sediakan kursi agar masyarakat nyaman, dimana bisa kita liahat terdapat beberapa ruangan disini yang sudah diperbaharui dan sudah di perbaiki dan bisami kita liat langsung bagaiman sarana prasarananya" (Hasil wawancara pada 12 februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur sarana prasarana sudah memadai berupa tersedianya elektronik berupa komputer,leptop, wifi dan terdapat ruang tunggu yang bangus dan nyaman penyediaan fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan untuk masyarakat sehingga merasa betah dangan fasilitas yang ada.

Adapun Menurut IP terkait ketersedian sumber daya infrastruktur yang ada dikantor Kecamatan Mattiro Sompe Kaupaten Pinrang menurutya:

"Menurut saya mengenai ketersedian sumber daya infrastruktur yang ada di kecamatan sudah memadai dan sudah baik dan pelayananya yang sangat ramah (Hasil Wawancara dengan IP pada 12 februari 2024)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya infrastruktur sarana prasarana di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe sudah memadai dan pelayanan yang ada di kantor mattiro sompe pelayananya sangat baik dan ramah, namun yang menjadi kendala dalam pelayananya itu jaringan.

c. Ketersediaan sumber daya anggaran dalam peneran e-government,
Berdasarkan hasil wawancara dengan NA selaku sekertaris camat mattiro
sompe kabupaten pinrang, Mengenai ketersediaanya sumber daya
anggaran dalam penerapa e-government pelayanan di kantor kecamatan
mattiro sompe kabupaten pinrang sebagai berikut:

"Untuk sekarang ini untuk anggaran skm ini belum ada, pada dasarnnya skm itu adalah kebutuhan kami selaku pelayan kepada masyarakat yang ada dikecamatan ini dan merupakan barometer pengukuran pimpinan kami yang lebih di atas apa yang kami lakukan di kantor"

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat di simpulkan bahwa ketersedian anggaran dalam penerapan e-government belum ada, karena sejauh ini dalam proses penerapan e-government di kecamatan mattiro sompe tidak membutuhkan anggaran kerana dalam penerapanya hanya

membutuhkan ketersedian infrastruktur berupa komputer,leptop dan wifi, maka ketersediaan infrastruktur yang memadai maka tidak memerlukan lagi anggaran atau alokasi dana dalam menerapanya.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa ketersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompoten, pemerintah Kecematan melakukan pelatihan dan pengembangan SDM untuk mengoptimalkan penggunaan e-skm dan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pemerintah menyediakan pelatihan yang memadai kepada staf kecamatan untuk memastikan dapat menggunakan sistem *E-Government*. ketersedianya sumber daya infrastruktur yang memadai berupa bagunan kantor yang mencakup ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf dan peralatan kantor berupa komputer, leptop dan wifi dan peralatan kantor lainya. Sedangkan untuk alokasi dana, untuk anggaran E-SKM belum ada pemerintah Kecamatan melakukan survey kepuasan masyarakat adalah kebutuhan pemerintah Kecamatan selaku pelayan masyarakat yang ada di Kecamatan.

3. Nilai (Value) Penerapan E-Government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

Value atau nilai merupakan manfaat yang di peroleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan serta masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi. Manfaat dalam hal yang terbagi menjadi dua yaitu manfaat didapatkan pemerintah kecamatan dan manfaat

yang di peroleh atau di dapatkan masyarakat sebagai pengguna layanan yang disediakan pemerintah kecamatan mattiro sompe dalam penerapan Aplikasi atau website E-SKM.

"Manfaat terhadap pemerintah kecamatan dengan adanya survey kepuasan masyarakat dari situ kami bisa mengetahui pelayanan kami lakukan begini, tentu dengan adanya skm kami bisa mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayan yang kami berikan dan dengan adanya E-SKM ini mempermudah pihak pemerintah dalam merekap semua hasil survey masyarakat karena sudah berbasis online dan proses pengisian dan perekapan survey pula lebih cepat dari sebelumnya." (Hasil wawancara NA pada tanggal 12 februari 2024)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan sekcam kecamatan mattiro sompe terkait manfaat yang didapatkan dalam penerapan aplikasi E-SKM sangat baik,kita biasa liat dari pelayanan yang bisa dilakukan jarak jauh yang ini membuktikan bahwa dengan dilakukanya penerapan e-government memberikan manfaat yang baik pada pemerintah kecamatan karena lebih mudah dan lebih cepat dalam penerapan e-governmen dalam pengisian survey kepuasan masyaakat melalui website.

Respon yang sama di berikan oleh IP Terkait value atau manfaat penerapan e-SKM bagi pemerintah kecamatan mattiro sompe sebagai berikut:

"Manfaat yang dirasakan pemerintah Kecamatan itu, dimana pengisian survey kepuasan masyarakat ini lebih cepat dan lebih mudah karena sudah bisa di isi dengan menggunakan hendpone cukup dengan mengakses website yang sudah di sediakan oleh pemerintah". (Hasil waancara IP pada tanggal 12 februari 2024).

Hasil wawancara yang di lakukan dengan admin/operator SKM Kecamatan Mattiro Sompe terkait manfaat yang dirasakan pemerintah kecamatan khususnya admin skm,dimana pengisian survey kepuasan masyarakat lebih cepat dan lebih mudah karena sudah bisa di isi melalui website, serta meningkatkan kinerja peemerintah dalam hubunganya dengan masyarakat yang dimana dalam pengisian ini sebelumnya dilakukakan secara menual menggunakan selebaran yang membutuhkan waktu yang cukup lama di banding dengan penggunaan website.

Manfaat terhadap masyarakat dengan adanya E-SKM di kantor kecamatan mattiro sompe kabupaten pinrang, adapun hasil wawancara peneliti dengan (MA dan NW)

"Kalau menurut saya,sangat memudahkan masyarakat seperti saya mempermudah mi dalam pengisian survey kepuasan masyarakat,bisami kuisi dimana saja bisa juga ku isi di rumah karena ndak pakai selebaran kayak dulu waktu pengisianya juga cepat karena berbasis website dan ditau juga sekarang serba digital semakin canggih teknologi". (Hasil waancara dengan MA pada tanggal 22 februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat di simpulkan bahwa manfaat bagi masyarakat dengan adanya pengisian skm dengan cara online ini sangat mempermudah masyarkat dalam pengisian survey kerena tidak lagi di isi secara manual dan dapat di isi dimana saja dan proses lebih cepet dari sebelumnya.

Hal yang sama yang dikatakan NW mengenai penerepan E-government dalam aplikasi E-SKM yang hadir di tengan kalangan masyarakat sebagai berikut:

"Kalau menurutku adanya SKM ini kami bisa secara independen bisa menilai aparatur yang ada dikecamatan dalam hal melakukan pelayanan. (Hasil wawancara dengan NW pada tanggal 17 februari 2024).

Berdasarkan hasil wawacancara di atas, disimpulkan bahwa dengan adanya SKM ini masyarakat dapat secara independen bisa menilai aperatur yang ada di kantor kecamatan mattiro sompe dalam hal melakukan pelayanan dan dapat menilai bagaiman perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan yaitu masyarakat.

Adapun komentar yang sama di katakana JU sebagai berikut:

"Kalau menurutku adanya pelayanan online ini,sangat bermanfaat bagi masyarakat yang tau teknologi digital,mempermudahmi tapi kalau saya mungkin kutaumi carannya penggunanya,tapi baru kutau bilang bisa ji di akses lewat online karena biasanya itu pakai selebaran (Hasil wawancara dengan JU pada tanggal 17 februari 2024)

Berdasarkan hasil waancara di atas, disimpulkan bahwa pelayanan online dalam pengisian survey kepuasan masyarakat sangat bermanfaat karena mempermudah masyarakat dalam pengisian survey tersebut, dimana sebelumnya pengisian survey kepuasan masyarakat di isi secara manual dangan mengunakan selebaran diman masyarakat harus menulis dan mengisi servey tersebut dengan cara menulis.

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa value penerapan *e-government* melalui pengguna website E-SKM memiliki

beberapa manfaat yang di peroleh oleh masyarakat dimana masyarakat bisa menilai bagaimana tingat pelayanan yang ada dikecamatan mattiro sompe,masyarakat bisa dengan mudah mengisi E-SKM, waktu pegisianya jauh lebih cepat dari sebelumnya karena tidak mnggunakan selebaran lagi. Dan dengan adanya SKM ini masyarkat bisa secara independen bisa menilai aparatur yang ada dikecamatan dalam hal melakukan pelayanan. Dan adapun manfaat bagi pemerintah Kecamatamatan Mattiro Sompe dengan hadirnya penerapan E-Government berbasis website ini dapat mempermudah dan mempercepat pemerintah dalam melakukan pelayananya. karena dengan hadirnya penerapan E-Government dalam pengisian survey kepuasan masyarakat maka pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang ada dan menjadi barometer untuk pemerintah bagaimana meningkatkan pelayanan publik yang memeberikan manfaat bagi masyarakat dan manfaat bagi Pemerintahan Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. STAKAAN DAN?

4. Mekanisme Pelayanan Publik Dan Alur Pengisian E-SKM Di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

Mekanisme pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang dalam proses pelayanan yang di berikan sebagai berikut

- a. Pengajuan permohonan: masyarakat yang ingin memperoleh surat atau dokumen harus mengajukan permohonan secara resmi ke kantor kecamatan.
- b. Pemenuhan persyaratan: masyarakat harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh hukum atau peraturan yang yang berlaku di wilayah tersebut.
 - c. Pemeriksaan dokumen: petugas kantor kecamatan akan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen-dokumen yang di butuhkan.
 - d. Proses administrasi: setelah dokumen diverifikasi dan persyaratan dipenuhi,kantor kecamatan akan memproses administrasi yang di perlukan oleh masyarakat, proses adminisrasi ini meliputi pencatatan,data, pembuatan surat, serta penandatanganan oleh pejabat yang berwenang.
 - e. Pengambilan surat: setelah proses adminisrasi selesai, masyarakat dapat mengambi surat di kantor kecamatan.

Alur pengisian E-SKM di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang, pengisian SKM di lakukan setelah masyarakat menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Adapun alur pengisian E-SKM sebagai berikut:

- a. Masyarakat mengakses situs SKM dengan alamat, https://skm.pinrangkab.go.id
- b. Kemudian masyarakat akan memilih SKPD/Unit kerja dengan memilih Kecamatan Mattiro Sompe serta memilih layanan yang terdiri dari surat keterangan pindah, dispensasi nikah, surat keterangan tidak mampu,surat keterangan kepemilikah, akte tanah, akte hibah, akte waris dan surat ahli waris
- c. Isi menu informasi seperti nomor induk kependudukan, umur, Jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjan utama selanjutnya klik next.
- d. Selanjutnya, pengisian survey kepuasan msyarakat
- e. Terakhir pengisian saran dan masukan untuk Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.
- 5. Jumlah Masyarakat yang mengakses E-SKM Pada Pelayanan Pablik Di Kantor Kacamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

Tabel 4.5 Jumlah Masyarakat Yang Mengakses Website E-SKM

No	Bulan /tahun	Jumlah Masyarakat	Mutu Layanan
1	Desember 2023	116	99,54 (A)
2	Januari 2024	-	-
3	Februari 2024	12	99,95 (A)
	JUMLAH	128	

Sumber: Kantor Kecamatan Mattiro Sompe

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah masyarakat yang mengakses website E-SKM pada bulan desember 2023 sebanyak 116 masyarakat, sedangkan pada bulan januari 2024 tidak ada masuyarakat yang mengisi survey kepuasan masyarakat dan pada bulan februari 2024 jumlah masyarakat yang mengisi survey sebanyak 12 masyarakat.

Sedangkan jumlah masyarakat yang mengisi SKM pada tahun 2019 sebelum adanya E-Government sebanyak 297 masyarakat, sedangkan pada tahun 2023 setelah adanya Penerapan E-Government sebanyak 526 masyarakat yang mengisi survey kepuasan masyarakat (E-SKM) dalam penerapan E-Government.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penerapan *E-Government* untuk pelayanan publik berdasarkan Inpres No 3 Tahun 2003 memerlukan beberapa strategi,antara lain membangun E-Government secara sistematik melalui tahap yang realistik sasaran yang teratur dan terukur ,sehingga mudah di mengerti dan mudah di ikut oleh semua kalangan.

Survei kepuasan masyarakat merupakan suatu website yang memudahkan masyarakat dalam mengukur kualitas pelayanan secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pubik yang ada di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini di dukung oleh pendapat Saputra (2016), bahwa survey kepuasan masyarakat harus di lakukan secara berskala,pengukuran dan perhitungan analisi terhdap tingkat kpuasan masyaakat akan pelayanan yang di berikan, tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan yang di berikan kepada masyarakat.

Dengan hadirnya inovasi E-Government dalam SKM (survey kepuasan masyarakat) bisa diakses melalui wesite resmi Kecamatan Mattiro Sompe Kabupupaten Pinrang yaitu https://skm.pinrangkab.go.id/ dan wesite tersebut dingunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan mattiro sompe,adapun beberapa pilihan pelayanan yang dapat diakses dalam survey kepuasan masyarakat antara lain yaitu surat keterangan pindah,dispensasi nikah untuk masyarakat,surat keterangan tidak mampu (SKTM),pembuatan akte tanah,akte hibah,akte warisan,surat keterangan kepemilikan dan surat ahli waris.

SKM disamping mempermudah masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan publik yang ada dikantor kecamatan mattiro sompe, masyarakat dapat secara langsung menilai secara independen dalam hal pelayanan yang di berikan oleh kecamatan dan mempermudah juga pihak pemerintah untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanannya.

1. Support (dukungan)

Elemen pertama dan yang paling penting dalam penerapan *E- government* dalam pelayanan publik melalui website e-skm sangat

membutuhkan support tanpa adanya dukungan dari pemerintah dan masyarakat setempat, penerapan *E-Government* tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, sehingga dibutuhkan dukungan dari pemerintah kecamatan dan masyarakat agar penerapan *E-Government* bisa terealisasikan di masyarakat. Penelitian ini di dukung oleh pendapat Damayanti, (2019) dalam penerapan e-government di butuhkan dukungan pemerintah dan masyarakat dalam penerapan e-government, masyarakat dengan berbagai kebutuhanya karena pada dasarnya orang membutuhkan pelayanan harian.

E-Government adalah sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga (Noviyanti, 2021).

Temuan penelitian di Kecamatan Mattiro Sompe bentuk dukungan peemerintah berupa penyediaan infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan SDM, pelatihan dan pengembangan sumberdaya manusia sangat penting untuk memastikan bahwa staf/operator memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk mengoperasikan dan mengelola sistem *E-Government*. penelitian ini di dukung oleh pendapat (indrajit,2004) bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena memerlukan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government* dan ketersedian SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian

yang di butuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang di harapkan.

Dukungan *support* untuk mencapai keberhasilan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik melalui website e-skm di kecamatan mattiro sompe kabupaten pinrang terdapat dukungan dari pemerintah kebupaten berupa penilaian setiap tahunya untuk mencapai capaian citra pelayanan CCP di kabupaten pinrang yang akan di perlombakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kepada masyarakat maka dari situ pemerintah dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe. Penelitian ini di dukung oleh pendapat Prisanda (2021) *E-Government* adalah kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam seektor publik (baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik.

Setiap kegiatan mesti memiliki aturan pada dasarnya aturan tanpa aturan tentu tidak ada rambu rambu yang harus kita lakukan, setiap kegiatan tentu memerlukan aturan seperti skm ini bermanfaat tapi pada dasarnya setiap bentuk kegiatan itu pasti ada kekurangan dengan itu pemerintah membuat aturan karena setiap kegiatan tanpa aturan akan melaksanakan kegiatan secara asal asalan melakukan kegiatan setidaknya dengan adanya aturan terdapat batas batasan kepada masyarakat.

2. Capacity (kapasitas)

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas untuk pengelolaan teknologi informasi untuk memastikan implementasi *E-Government* berjalan sesuai harapan di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

Mengenai sumber daya manusia di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Sudah sangat memadai dan sudah melaksanakan tupoksi tugas dan fungsi masing masing, sumber daya manusia di Kacamtan Mattiro Sompe sudah memadai dengan adanya pelatihan beberapa orang termasuk operator dan admin skm itu sendiri agar terjadi peningkatan pengetahuan dalam penerapan *e-government*. dengan sumber daya manusia yang memadai dan baik dapat memberikan dorongan pengembangan penerapannya bisa berjalan sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan. Penelitian ini di dukung oleh pendapat (Griffin dalam jurnal Werilestari, 2018) sumber daya manusia dapat di ukur melalui ratarata pendidikan, pelatihan dan tingkat pengalamanya, pelatihan yang baik harus berkaitan dengan keahlian dan kemampuan untuk melakukan pekerjaanya.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti mengenai pengamatan secara langsung dan pengamatan yang ada dilapangan terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang, pelayanan menyediakan ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf dan ruangan

pelayanan publik dalam pelayanan publik di kantor kecamatan mattiro sompe. Dan disediakan ruang tunggu yang memiliki beberapa kursi yang dipakai masyarakat untuk menunggu pemuatan surat yang igin di buat oleh masing masing masyarakat agar tidak jenuh dan tidak capek saat proses pembuatan surat, Kantor Kecamatan Mattiro Sompe memiliki beberapa ruangan dimana ruangan tersebut masing masing memiliki infrastuktur yang memadai,kecamatan mattiro sompe memiliki pegawai yang menjalankan tugas dan fungsi masing masing dan sangat ramah dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus surat seperti pengurusan surat keterangan pindah, dispensasi nikah, surat keterangan tidak mampu, pembuatan akte tanahakte hibah, akte aris, surat keterangan kepemilikan,dan surat ahli waris dan masyarakat akan datang langsung kekantor kecamatan untuk mengurus surat yang ingin di buat, dan setelah pembuatan surat yang di inginkan disitulah admin SKM memberikan website survey kepuasan masyarakat kepada masyarakat untuk mengisi survey tersebut.

Namun sebagian besar masyarakat belum mengetahui pengoperasian teknologi digital seperti hendpone, leptop, kompter dan media online lainya serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai website survey kepuasan masyarakat yang bisa di isi dengan berbasis online, masyarakat lebih memilih pengisianya secara manual, pemerintah memberikan kebijakan bagi masyarakat yang belum mengetahui pengisian survey kepuasan masyarakat pemerintah akan memberikan bantuan kepada

masyarakat dalam mengisi survey tersebut, dan pemerintah juga menyediakan selebar yang dimana selebaran itu persis dengan apa yang ada pada survey kepuasan masyarakat yang berbasis online, pertanyaan yang diberikan sama namum pengisian survey kepuasan masyarakat yang di isi melalui selebaran akan membutuhkan waktu cukup lama di banding pengisian yang berbasis website atau online dimana pengisian melaui selebaran tersebut masyarakat harus menulis dulu dimana membutuhkan waktu yang lama di banding pengisian yang berbasis online lebih cepat dan lebih mudah.

Kertersediaan alokasi dana ,untuk Anggaran skm belum ada pemerintah kecamatan melakukan survey kepuasan masyarakat adalah kebutuhan pemerintah kecamatan selaku pelayanan masyarakat yang ada di kecamatan dan merupakan barometer pengukuran yang dlakukan di kecamatan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ketersedian sumber daya infrastruktur,ketersedian infrastruktur di kecamatan mattiro sompe sangat di butuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,tanpa adanya infrasturktur akan memberikan dampak negative dalam proses pelayanan kepada masyarakat karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan oleh kantor kecamatan mattiro sompe. Penelitin ini di dukung oleh pendapat menurut Nugraha (2018) dan menurut indrajit (2004) ketersediaan infrastruktur teknologi

informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.

Ketersedian infrastruktur dikecamatan Mattiro Sompe sangat memadai dimana di kantor kecamatan memiliki ruangan khusus ntuk pelayanan pablik kepada masyarakat,dan tersedia beberapa ruangan yang memiliki ketersedian infrastruktur yang memadai, dan dalam proses pelayanan kepada masyarakat tersedia ruang tunggu yang nyaman dan tesedia kursi untuk masyarakat agar masyarakat merasa nyaman selama proses pembuatan surat yang di urus, dan kantor kecamatan mattiro sompe memiliki komputer,leptop,wifi,mesin prin dan ac yang mana di gunakan untuk menunjang proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, dan tersedia perkiran yang luas untuk kendaraan masyarakat dan kendaraan pegawai yang ada di kantor kecamatan mattiro sompe, sehingga terciptanya kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakan menerima kepuasan terhadapa pelayanan yang ada dan masyarakat memerikan nilai yang baik dalam mengisi survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh Kecamatan Mattiro Sompe, serta dengan itu memberikan nilai plus untuk kecamatan mattiro sompe.

3. Value (manfaat)

Manfaat dalam penerapan e-government seharusnya dirasakan oleh masyarakat luas sistem apapun dibangun jika manfaatnya tidak dapat

dirasakan oleh masyarakat maka cita cita itu tidak akan menjadi kenyataan tata penemerintahan yang baik tidak akan tersalurkan seperti yang terjadi komunikasi buruk antar pemerintah dearah dengan masyarakat tentang bagaimana cara pengoperasian teknologi yang umum digunakan. ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerapan atau pengimplementasian e-government masing masing elemen tersebut terbukti sangat mempengaruhi e- government jadi penting untuk menilai sejauh mana *E-Government* itu bermanfaat dan berguna bagi masyarakat. yang dinanti adalah implementasian *E-Government* dapat di implementasikan dengan benar.

Kesuksesan penerapan E-Government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Terletak dari manfaat E-Government bagi masyarakat dengan hadirnya pelayanan yang berbasis online melalui website. Kemunculan E-Government sangat di inginkan oleh masyarakat karena dapat mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam pengisian survey kepuasan masyarakat yang ada di Kecamatan Mattiro Sompe. Penelitian ini senada dengan penelitian Muliani (2020) yang mengatakan bahwa penerapan E-Government memberikan keuntungan bagi masyarakat ialah pelayanan yang dapat di akses melalui elektronik yang dapat mempermudah masyarakat, keterbukaan informasi dalam memfasilitasi terwujudnya good governance di pemerintah atau kantor penyedia layanan publik.

Manfaat bagi pemerintah dengan adanya e-government dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan e-government di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe. Penelitian ini di dukung oleh pendapat Habibie (2019) filosofi pada dasarnya *E-Government* adalah pengubahan sistem organisasi,proses,sdm, dan standar prosedur operasi di pemerintahan, fungsi utama *e-goverment* adalah sebagai alat membantu menciptakan perubahan internal pelayanan kepada masyarakat karena di jaikan alat bagi pemerintah untuk mempermudah pekerjaan aperatur pemerintah dan merupakan faktor sentral atau penentu keberhasilan instrument yang di gunakan sesuai dengan sasaranya. Menurut inrajit (2004) Elemen value yang di dapatkan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat seagaia penerima pelayanan E-Government.

Pemerintah dengan adanya e-skm ini tentu memberikan manfaat bagi pemerintah karena dari hasil survey kepuasan masyarakat tentang pelayanan kecamatan mattiro sompe menjadi baro meter buat pemerintah kecamatan selaku pelayan masyakat untuk mengatahui bagaimana meningkatkan pelayanan. dengan aplikasi ini secara langsung pempinan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarkat dan dari survey kupusan masyarakat tersebut pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe bisa mengukur bagaimana tingkat pelayanan yang ada dikantor Mattiro Sompe.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah.

Penerapan E-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-SKM cukup baik, namun masih ditemukan kendala-kendala dalam penerapannya. Hal ini dilihat dari terpenuhinya indikator penerapan e-government yaitu adanya dukungan dari pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. dengan meyediakan infrastruktur teknologi dan pengembangan sumber daya manusia serta infrastruktur penunjang penerapan e-government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. E-SKM memberikan kemudahan kepada pegawai dan masyarakat untuk menerima dan memberikan pelayanan survey kepuasan masyarakat hal ini menjadi value atau manfaat dari adanya aplikasi E-SKM khususnya di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

1. Support, dukungan elemen pertama dan terpenting dalam penerapan E-Government, pemerintah sangat mendukung penerapan *e-government* dengan penyediaan infrastruktur teknologi dan pelatihan dan pengembangan SDM, pemerintah menyediakan pelatihan dan pengembangan staf untuk meingkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam pengelolaan teknologi informasi,dukungan dari pemerintah sangat

penting dalam pengembangan penerapan *E-Goverment* untuk meingkatkan pelayanan publik.

- Capacity, elemen capacity adalah terpenuhinya tiga sumber daya dalam mendukung kesuksesan penerapan E-Government dalam pelayanan publik melalui E-SKM di kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.
 - a). Tersedianya sumber daya manusia berkualitas dan berkompoten dalam pelayanan online, pemerintah Kecematan melakukan pelatihan dan pengembangan SDM adalah kunci untuk mengoptimalkan penggunaan e-skm dan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pemerintah perlu menyediakan pelatihan yang memadai kepada staf kecamatan untuk memastikan dapat menggunakan sistem E-Government.
 - b). Tersedianya sumber daya infrastruktur yang memadai berupa bagunan kantor yang mencakup ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf dan peralatan kantor berupa komputer,leptop dan wifi dan peralatan kantor lainya.
 - c). Tersedianya alokasi dana, untuk anggaran E-SKM belum ada pemerintah Kecamatan melakukan survey kepuasan masyarakat adalah kebutuhan pemerintah Kecamatan selaku pelayan masyarakat yang ada di Kecamatan.
- 3. Manfaat atau (*value*) manfaat yang dirasakan masyarakat dan manfaat yang di rasakan pemerintah dengan menerapakan *E-Government* dalam pengisian survey kepuasan masyarat di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten

Pinrang. Sangat bermaanfaat bagi masyarakat dengan hadirnya pengisian survey kepuasan masyarakat dengan berbasis online karena dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam pengisian survey kepuasan masyarakat. Dan adapun manfaat bagi pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe dengan hadirnya penerapan *E-Government* berbasis website ini dapat mempermudah dan mempercepat pemerintah dalam melakukan pelaayananya. dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang ada dan menjadi barometer untuk pemerintah bagaimana meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

B. Saran

Berdsarkan kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka berikut ini dikemukakan saran dan masukan:

- 1. Bagi Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang perlu meningkatkan sosialisasi dan memberikan pemahaman mengenai pelaksanaan dan pengisian pelayanan online dalam survey kepuasan masyarakat kepada masyarakat di kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang dan perlu adanya SDM yang memadai yang mengelola aplikasi E-SKM tersebut.
- Bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan agar ikut serta dalam penerapan e-governent dengan cara yang di terapkan oleh Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang dalam memberikan

pelayanan online yang efektif dan efesien dengan cara mendukung dan ikut serta dalam meyukseskan pelayanan online dalalam pengisian SKM di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan memperluas objek penelitian atau memperdalam terkait penerapan e-government dalam pelayanan publik, diharapkan mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi mengenai penerapan e-government agar penelitianya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Akai, R. Kaawoan. J. E, Pangemanan. F. N. 2021 Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala. Jurnal Governance. 1(1).
- Ali, K. & Saputra. A (2020). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar*. Jurnal dharmawangsa 14(4): 602-614.
- Anggita Doramia L. (2020). *Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi*. Administrative Law & Governance Journal 3(2),220-231.
- Aprianty, D.R. (2016). Penerapan kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. 4 (4):1589-1602.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. Jurnal Politikom Indonesiana, 3(1).
- Cahyadi, A. (2003). *E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. The Winners, 4*(1), 1-12.
- Damayanti, D. L.Suwena, R. K. & Haris, A. I. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha 11(2): 21-32.
- Eldo, P.A & Mutiarin, D. (2018). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan "Kumis MbahTejo" di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). Jurnal Manajemen Pelayanan publik 1(2).
- Habibie, K. D. (2019). Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. Jurnal Kebijakan Publik 10(1): 1-58.
- Ibrahim, W.H & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 3(2),17-22.
- Indrajit, R. E. 2002. Electronic Government "Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teeknologi Digital". Yogyakarta: Andi.

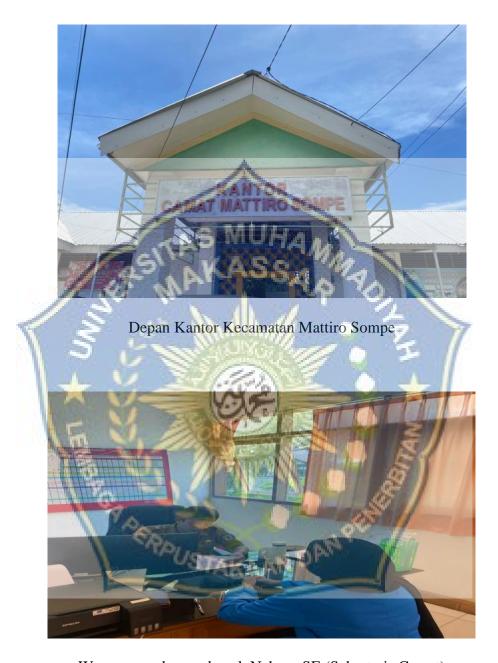
- Indrajit, R. E. (1919). Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. -.
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic government in action. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.*
- Irawan, A. (2018). Sistem pelayanan publik berbasis E-government pada pemerintah daerah kabupaten merauke. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, 7(1), 20-37.
- Istiwahyuningsih, T. (2018). Analisis Jabatan Beban Kerja Dan Perhitungan Kebutuhan Pegawai Di Pusat Data Statistik Pendidikan Dan Kebudayaan. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Kurniati, M. W. & Mahmud I. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik 6(2).
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). Jurnal As Siyasah,5(2).
- Mustari, M. (2023). Teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pendidikan.
- Noviyanti, N. M., Raka, A. G., & Larantika, A. A. D. (2021). Implementasi E-Government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 85-96.
- Oktavia, L. (2020). Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia. Jurnal Core IT, 6(1).
- Prisanda, E., & Febrina, R. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance. Journal of Governance Innovation, 3(2), 155-171.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Journal of Public Policy and Administration Research, 3(3), 272-290.

- Ratnasari, Mega Oktavia B., Noor I dan Hidayati F. (2022) Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada "SURADI di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang) Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. 8(1):35-44.
- Richardus, Eko Indrajit.Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Penerbit Andi.2002Sinambela, Lijan Poltak,dkk.Reformasi Pelayanan Publik.Jakarta:Bumi Aksara.2006.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Jurnal Ilmiah Manajemen 11(2): 165-168.
- Ridwan, A., Hasan, J. A., & Sofyan, A. (2022). Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Publik Pada Masa New Normal Di Kota Sorong. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 2(2), 61-71.
- Robi Cahyani k.r (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justisia Journal of Law, (10)3: 569-586.
- Rodiyah, C. (2020). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, *10*(3), 569-586.
- Siti, M. (2023). Buku strategi peningkatan kualitas peelayanan publik di era digitalisasi.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan 1(2): 13-21.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Tasya, A., Septiya., Fernanda, A. R., & Azani, C. P. (2021) Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era). Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik 1(1):

- Tegethoff, Thomas M dan Santa R. (2019) *Apakah Kepercayaan berdampak pada sistem dan efektivitas operasional? Implementasi e-government di Kolombia*. Jurnal electronic Government. 15(3):122-135.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4 . 0 Kontemporer di Indonesia Vani Wirawan sebelumnya dan terdapatnya ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemerintahan yang bersih (clean governance) dan berwibawa serta bebas. 1(1), 1–16. https://doi.org/10.18196/jphk.1101.
- Yanuar, M. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). Jurnal Ilmu Pemerintahan. 4(1).
- Zain, J. S. (1996). Badudu dan Sutan Mohammad. Kamus Umum Bahasa Indonesia (Jakarta, Pustaka Sinar Harapan).



DOKUMENTASI



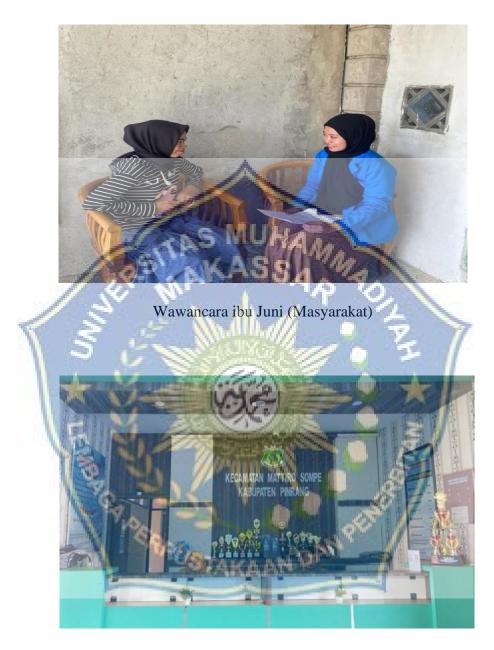
Wawancara dengan bapak Nahrun, SE (Sekertaris Camat)



Wawancara ibu Indah Pratiwi, SH (Operator SKM)



Wawancara ibu Nanda Widanda (Masyarakat)



Pelayanan Publik









Lampiran Surat Penelitian



Universitas Muhammadiyah Makassar

Faculty of Social and Political Sciences

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin, No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email :fisip@unismuh.ac.id

: 0067/FSP/A.6-VIII/I/1445H/2024 M Nomor

Lamp. : 1 (satu) Eksamplar : Pengantar Penelitian Hal

Kepada Yth.

Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan

Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh

Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

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

: Nur Ma'wa Yunita Nama Mahasiswa

105611109620 Stambuk

Ilmu Administrasi Negara Jurusan

STAKAAN DP

Di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Lokasi Penelitian

"Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Judul Skripsi Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang "

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih. Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 12 Januari 2024

etua Jurusan

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.S. NBM. 991 742





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3 m@unismuh.ac.id

12 January 2024 M

30 Jumadil akhir 1445

Nomor: 3320/05/C.4-VIII/I/1445/2024

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

: Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel-

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di-

Makassar S MUHA

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0067/FSP/A.6-VIII/I/1445H/2024M tanggal 11 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini

Nama : NUR MA'WA YUNITA No. Stambuk : 10561 1109620

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik Jurusan : Himu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan

Skripsi dengan judul:

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 13 Januari 2024 s/d 13 Maret 2024.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

Mah. Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761

01-24





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

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

Nomor : 810/S.01/PTSP/2024

Lampiran

Perihal : Izin penelitian Kepada Yth.

Bupati Pinrang

c.q Kepala DPMPTSP Kab. Pinrang

di-

Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3320/05/C.4-VIII/I/1445/2024 tanggal 12 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

NUR MA'WA YUNITA Nama 05611109620

Nomor Pokok Program Studi

Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan/Lembaga Mahasiswa (S1)

Alamat

: Jl. Sit Alauddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 13 Januari s/d 13 Maret 2024

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar Pada Tanggal 13 Januari 2024

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



ASRUL SANI, S.H., M.Si. Pangkat : PEMBINA TINGKAT I

Nip: 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

- Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 Pertinggal.

OMBUDSMAN





PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG KECAMATAN MATTIRO SOMPE

Jl. Poros Pinrang Langnga No. 30 0421-394412

SURAT REKOMENDASI

No. 25/KMS/I/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Camat Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

menerangkan bahwa

Nama Peneliti

NUR MA'WA YUNITA

Alamat

AMMANI, KECAMATAN MATTIRO SOMPE

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Nama Lembaga

Bertiasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pirita Kabunaten Pintang Nomor 503.0029/Penelitian/DPMP/TSP/01/2024 tanggal 22 Januari 2024 tentang, Rekomendasi Penelitian yang akan dilaksunakan di Kecamatan Mattiro Sompe, ecamatan Mattiro Sompe Kab Piprang, maka dengan ini diberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Jenis Kegiatan

Penelitian " Penerapan E-Goverment Dalam Pelayanan Publik

- di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang "
- Jangka waktu peneliuan . 2 (Dua) Bulan
- Tempat

Kecamana Mauro Sompe

emikian surat Rekomendasi ini dibuat dan dapai dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 29 Januari 2024

SERPUSTAKAAN DE

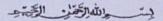
Pangkat Pembina

19800726 201001 1 012



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN in Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tip.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

Alamat kantor: Jl. Sulti



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,

Menerangkan bahwa mahasiswaiyang tersebut namanya di bawah ini:

Nama Nur Ma'wa Yunita 105611109620 Nim

Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

d	No	Bab	Nilai	Ambang Batas
ď	1	Bab I	8%	10 %
	+2	Bab 2	8%	25%
	3	Bab 3	7%	10%
	4	Báb 4	5.9/0	10 %
d	- 5	Bab &	3.90	5 %

Dinyatakan telali hilba cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Ternitin

Demikian surat keterangan ini dibankan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan

Makassar, 29 April 2024 Mengelahui,

epala UPT- Persastakaan dan Pernerbitan,

Hum., M.I.P

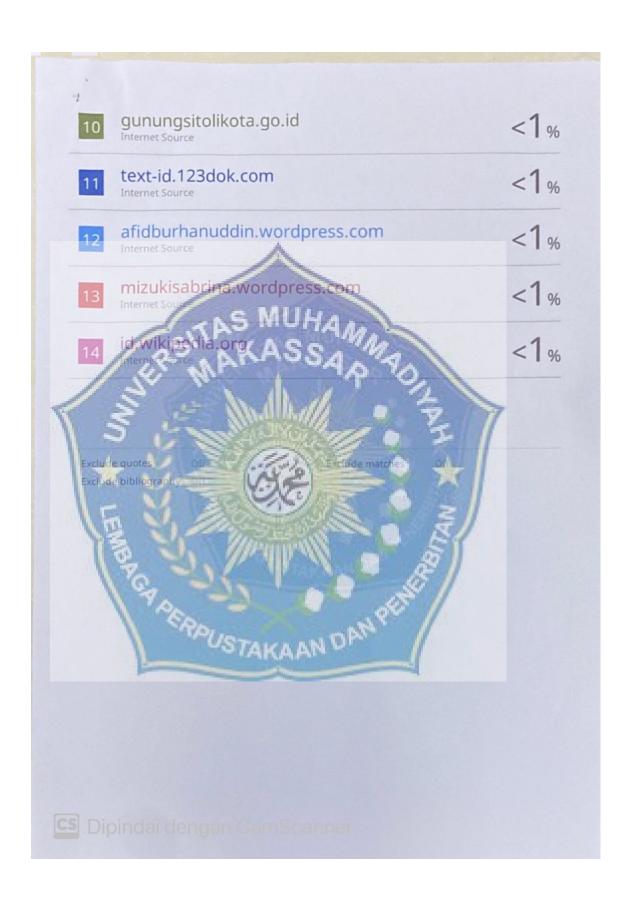
Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222 Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588 Website: www.library.unismuh.ac.id E-mail: perpustakaan@unismuh.ac.id

ORIGINAL	ITY REPORT			
8% SIMILAR	6 RITY INDEX	2% INTERNET SOURCES	1% publications	6% STUDENT PAPERS
PRIMARY	SOURCES			
4.	Negeri Student Papa Submitta Student Papa Submitta Student Papa Submitta Student Papa Subhan "Kesiapa Governi Semaya Pemalar	ed to University Subhan, Arif an Desa dalan ment (Studi Pe dan Desa Pe	Budy Pratama. A Renerapan E- erbandingan di giringan Kabup Jurnal Adminis	29 Cityah 19 Liesa 19
6	WWW.SC Internet Sour	ribd.com		1,
7	pt.scribo			

	T			
8% SIMILARITY INDE	5% INTERNET SOUR	3% CCES PUBLICATIONS	2% STUDENT P	APERS
PRIMARY SOURCES		The state of the s	MUNA NEW YORK	
1 WWW	.kajianpustaka		LUS	2%
Internet			ting	2%
2 Subr	nitted to Acade		nsortium	1%
1/0	GOWAKA	SSAATA		
And the second second second	a Miranda, No em. "PENGEMB		CONTRACTOR OF THE PARTY OF THE	1%
THE RESERVE AND ADDRESS OF THE PERSON NAMED IN	ASIS WEDSITE	THE RESERVE OF THE PARTY OF THE	王	
the second second second	NCANAAN PE			
The second second	al Ilmu Politic			
T Suplicat	1		Z.	
4 Tepo	Sitory.uir/jembi	acata a	2	19
- Cubr	pirted to Hnive	rsitas Muhami	padivah	1
5 Mak	assar USTAK	AND DAM	adiyan	9
			4	
	ahyo Nugroho BANGUNAN E-			<19
Kom	unikasi dan Me		, cdui	
Publica	tion			



5% SIMILARIT	TY INDEX	5% INTERNET SOURCES	1% PUBLICATIONS	1% STUDENT F	PAPERS
	digilibad	min.unismuh.e	icid (US:	2%
2	digilib at	MAS MUI	HAM SA	idno	1%
3	ournal.u	in-alauddin ac		3	1%
4	purwaka nternet spure	Man Company		*	<1%
10	herman- nternet Source	mamank blogs	spot-com	TAIN	<1%
6	decplaye	rinfo			<1%
7	poid.pur	wakartakab.go	O.id DAN PE		<1%
× -	Submitte Student Paper	ed to Universit	as Islam Ria	1	<1%
	djpp.dep	kumham.go.id	1		<1%





RIWAYAT HIDUP



NUR MA'WA YUNITA, Lahir di Ammani pada tanggal 26 Februari 2002. Merupakan Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Mahmud dan Warda Muhammadin, Agama Islam. Penulis menumpuh pendidikan dasar di SDN 72 Ammani Utara Desa Mattiro Tasi Kecamatann Mattiro Sompe Kabupaten

Pinrang dan tamat pada tahun 2014. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tingkat menegah pertama di SMPN 2 Cempa Kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang dan tamat pada tahun 2017. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah atas di SMA 11 Unggulan Pinrang Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang dan tamat pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi pada tahun yang sama yaitu tahun 2020 di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Program Strata satu (S1) dan selesai pada tahun 2024. Penulis sangat bersyukur, karena telah di berikan kesempatan untuk menimbah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat di amalkan dan memberikan manfaat.