

SKRIPSI

**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUWU**



Oleh:

TIARA HALIM

Nomor Induk Mahasiswa : **105611117120**

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

2024

SKRIPSI
PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUWU

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh:

TIARA HALIM
Nomor Stambuk: **10561117120**

Kepada

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu

Nama Mahasiswa : Tiara Halim

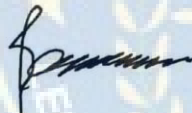
Nomor Induk Mahasiswa : 105611117120

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

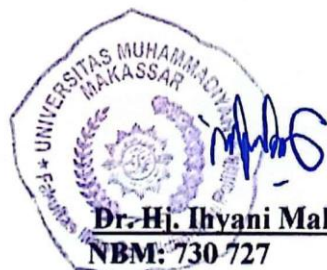


Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si

Menyetujui:

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Nur Wahid, S.sos, M.Si
NBM: 991 742

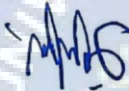
HALAMAN PENERIMAAN TIM

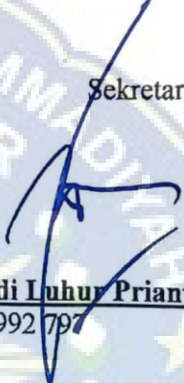
Telah diterima oleh penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0256/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 21 bulan Mei tahun 2024.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


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


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992 797

PENGUJI

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM
2. Dr. Abdi, MPd
3. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si
4. Hardianto Hawing ST., MA






HALAMAN PERNYATAAN

Saya Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Tiara Halim

Nomor Induk Mahasiswa : 105611117120

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 28 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Tiara Halim



ABSTRAK

TIARA HALIM, 2024. Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu (dibimbing oleh bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si dan bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu dalam aspek support, capacity, dan value. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dari hasil wawancara, kemudian dianalisa berdasarkan indikator dukungan, kemampuan, dan nilai. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan *observasi* (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu berada dalam kategori baik. Hanya saja berdasarkan analisis menunjukkan bahwa penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya dijalankan seperti pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan surat keterangan kependudukan lainnya karena masyarakat lebih memilih mendaftar secara manual dibanding online karena faktor website yang masih dalam perbaikan dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi menjadi enggan mengakses website yang disediakan dan lebih memilih bertatap muka secara langsung jika memerlukan pelayanan. Akan tetapi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu lebih kebanyakan masyarakat yang datang untuk mengurus e-KTP karena langsung datang ke Kantor Disdukcapil luwu untuk foto dan rekam data diri tanpa harus ke Kantor Camat. Setelah itu percetakan e-KTP dilanjutkan di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil kalau e-KTP sudah siap akan langsung dapat diperoleh pada hari tersebut.

Kata Kunci: *Government, e-Government, Pelayanan Publik, Pelayanan Adminisrasi Kependudukan*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu”*. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang di buat penulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (SI) Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya serta salam penuh hormat dengan segenap cinta kepada orang tua penulis Ayahanda Halim dan Ibunda Hamrisa atas segala pengorbanan kalian bagi masa depanku yang senantiasa memberikan harapan, dukungan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamrih hingga akhir studi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda Sahudi dan Ibunda Yuliani yang telah menjadi mertua baik hati dan selalu memberi dukungan kepada penulis. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada suami tercinta, Ipan Sahudi yang begitu sabar, mendukung, dan memberikan semangat selama perjalanan menulis skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Alfareezel Arrasyi yang telah menjadi anak hebat penulis, menjadi support sistem, mood

booster, dan menginspirasi penulis agar tetap bertahan sampai akhir.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga besar atas segala dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah kalian berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan akhirat.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan ilmunya dalam membimbing dan mengarahkan Penulis dengan baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengui yang telah memberikan masukan dan arahan serta memberikan ilmunya kepada penulis dan seluruh Staf Pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

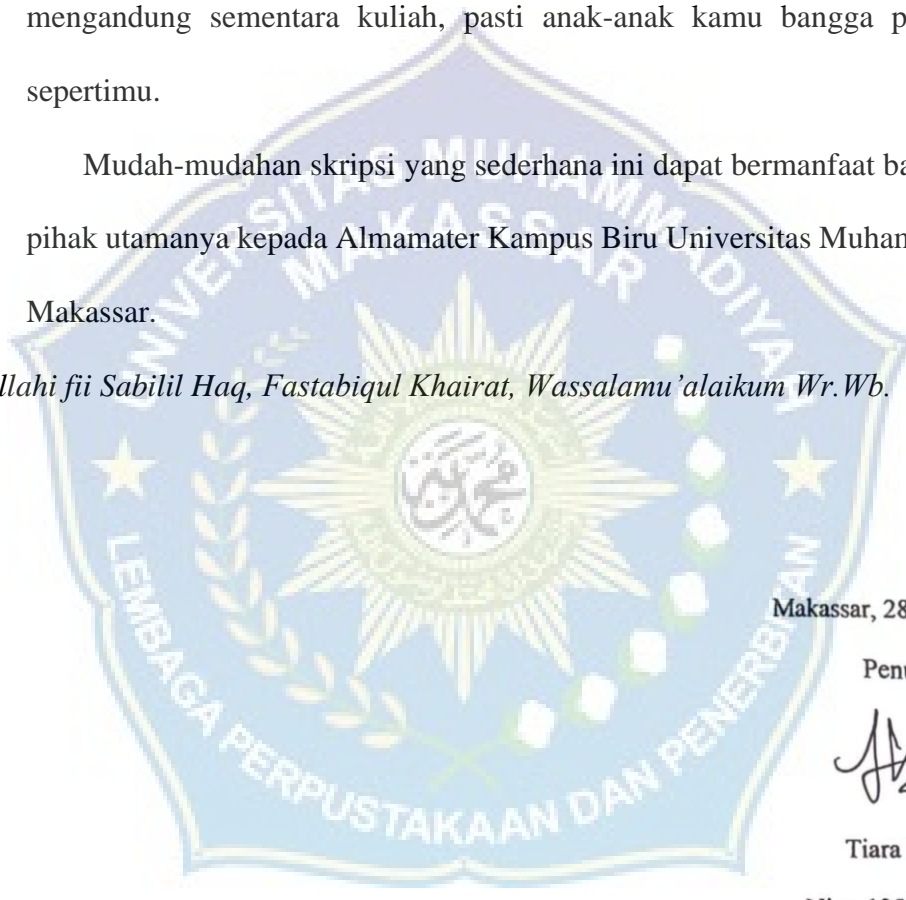
6. Kepada kedua saudara penulis Adriansyah Halim dan Iskandar Halim terima kasih telah memberikan semangat, dukungan, motivasi dan telah setia meluangkan waktunya untuk mendengarkan semua keluh kesah penulis.
7. Terima kasih kepada saudara Ipar penulis Lilis Sahudi, Widya Sahudi, Aidin Sahudi, dan Abyan Sahudi telah menjadi saudara yang baik, memberikan dukungan dan semangat penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada teman seperjuangan Nahda, Inung, Tita, Annisa, Rina dan Ica atas dukungannya kepada penulis dan setia menemani dari jaman sekolah hingga sekarang.
9. Terima kasih kepada Rina Wahyuni yang selalu memberi dukungan, bantuan, senantiasa menyemangati, meyakini kepada penulis bahwa penulis mampu melewati tahap ini dengan baik dan terlibat setiap proses perkuliahan dari maba hingga akhir penulis menulis skripsi serta kepada Sabrina Afdaliana yang selalu memberi semangat dan menjadi pendengar yang baik penulis.
10. Keluarga besar Kelas ADN E, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebut satu persatu namanya terima kasih atas segala bantuan yang di berikan kepada penulis selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
11. Keluarga besar KKP 27 Posko Rappoa yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
12. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu yang telah terlibat dalam penelitian ini, serta masyarakat yang ikut membantu dan

memudahkan peneliti saat meneliti.

13. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih bertahan dan berusaha sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa. Kamu hebat sudah melalui semua ini, tidak semua orang bisa berada di posisi mu yang mengurus anak dan sekarang sedang mengandung sementara kuliah, pasti anak-anak kamu bangga punya ibu sepertimu.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Makassar, 28 Mei 2024

Penulis

Tiara Halim

Nim. 105611117120

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Konsep dan Teori.....	10
1. Konsep <i>Government</i>	10
2. Konsep <i>E-Government</i>	13
3. Teori Pelayanan Publik.....	19
4. Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	23
C. Kerangka Pikir.....	25
D. Fokus Penelitian	26

E. Deskripsi Fokus Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian	29
C. Sumber Data	30
D. Informan Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Teknik Pengabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
A. Deskripsi atau Karakteristik Objek Penelitian	37
B. Hasil Penelitian.....	44
C. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73
RIWAYAT HIDUP.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Fasilitas Kantor.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	26
Gambar 2.2 Struktur Dukcapil Kabupaten Luwu	43



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mengubah sistem kerja dari manual menjadi digital. Menurut (Nurany et al., 2021) teknologi merupakan salah satu bentuk perkembangan. Bahkan di abad ini, penggunaan teknologi semakin meluas ke seluruh dunia dan di semua lapisan masyarakat. Teknologi internet kini banyak digunakan di berbagai bidang, baik di bidang bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Di sektor pemerintahan, penggunaan teknologi Internet disebut dengan pemerintahan elektronik atau disingkat *e- Government*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2015 Tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam Pasal 2 ayat 2 mengatakan bahwa NIK dan Data Kependudukan adalah data yang telah dikonsolidasikan dan telah dibersihkan Kementerian Dalam Negeri, dimana NIK bersumber dari hasil pelayanan kependudukan yang tersambung dengan Data Center Kementerian Dalam Negeri dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Tryanti & Frinaldi, 2019).

Ringkasnya, tujuan yang ingin dicapai dengan penerapan pengaduan berbasis *e-Government* adalah untuk menarik pelanggan online dibandingkan pelanggan offline. *E-Government* bertujuan untuk memberikan

pelayanan tanpa campur tangan pegawai lembaga publik dan tanpa sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana. Selain itu, *e-Government* bertujuan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Pemanfaatan teknologi untuk mempermudah informasi bagi masyarakat dapat mengurangi korupsi dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. *E- Government* dapat memperluas partisipasi masyarakat dengan memungkinkan masyarakat berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan/pengambilan kebijakan pemerintah. *E-Government* juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi Suryanto (2019).

Pelayanan publik itu tugas wajib pejabat pemerintah sebagai pelayanan publik. Pengertian tersebut mengandung makna bahwa dalam menjalankan fungsinya harus selalu berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan tetap menghormati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pejabat publik mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan (Terindah et al., 2023).

Pelayanan publik merupakan langkah awal menuju terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di suatu perusahaan. Namun pada

kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah pusat dan daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pengaduan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui media massa, yang menyerukan perbaikan kualitas pelayanan publik. Permasalahan utama saat ini adalah kurang tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat.

Tujuan dari sistem informasi administrasi kependudukan ini adalah untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berorientasi pada kepuasan dan kemitraan masyarakat menuju terciptanya data dan informasi kependudukan yang akurat, sistem ini juga diharapkan dapat mewujudkan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini juga dapat memberikan kemudahan pelayanan dari suatu instansi untuk melakukan proses yang berkaitan dengan masalah kependudukan.

Peran dari penerapan *electronic government* yaitu meningkatkan akses warga negara terhadap layanan publik pemerintah, meningkatkan akses publik terhadap sumber informasi milik pemerintah, mengatasi keluhan masyarakat dan pemeratakan kualitas layanan yang dapat dinikmati seluruh warga negara. Dengan penerapan *E-Government*, pemerintahan menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif, dan efisien dalam menyediakan layanan kepada masyarakat.

Adanya konsep *e-Government* di Kabupaten Luwu merupakan respon baik terhadap era digitalisasi saat ini. *E-Government* merupakan suatu sistem pengelolaan pemerintahan secara elektronik yang dalam praktiknya

pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat mempermudah proses pelayanan serta dinilai lebih efektif dan efisien dalam mencapai pelayanan publik yang prima. Guna menerapkan konsep *e-Government*, pemerintah mengeluarkan arahan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) melalui Keputusan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018.

Kabupaten Luwu, menjadi salah satu kabupaten yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Melalui jaringan komunikasi dan informasi, hal ini diharapkan mampu mengatasi segala permasalahan pengelolaan data kependudukan dalam melakukan pelayanan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kematian, dan Akta Perkawinan (Ley 25.632, 2002). Akan tetapi dalam pelayanan e-government Disdukcapil Luwu hanya menerapkan pelayanan e-KTP. KTP elektronik atau e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat informasi soal Nomor Induk Kependudukan (NIK). Tak sama seperti KTP sebelumnya, e-KTP berlaku seumur hidup sehingga masyarakat tidak perlu repot untuk memperpanjang. Bukan hanya itu, kini, masyarakat bisa dengan mudah mengecek NIK KTP secara online atau melalui handphone/alat elektronik lainnya yang memuat jaringan tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Pengecekan e-KTP online bertujuan untuk mengetahui apakah NIK sudah terdaftar atau belum. Selain itu, cek NIK e-KTP secara online juga berguna untuk mengetahui apakah KTP yang dimiliki asli atau tidak.

Akan tetapi, proses pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan elektronik seringkali terganggu karena disebabkan oleh berbagai faktor teknis, seperti kurangnya ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai dan kendala jaringan yang tidak bagus, serta sosialisasi kepada masyarakat yang kurang optimal.

Dari permasalahan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendalami dan menganalisis proses Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. Kontribusi penelitian ini untuk menjadi rekomendasi dan saran sekaligus untuk meningkatkan *government* pelayanan administrasi kependudukan e-KTP di pemerintahan Kabupaten Luwu. Dari pernyataan ini, maka peneliti mengambil judul **“Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah aspek support (dukungan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu?
2. Bagaimanakah aspek capacity (kemampuan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu?

3. Bagaimanakah aspek value (nilai) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aspek support (dukungan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.
2. Untuk mengetahui aspek capacity (kemampuan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.
3. Untuk mengetahui aspek value (nilai) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang berkaitan dengan penerapan *electronic government* dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu dan menjadi perbandingan bagi peneliti-

peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan informasi bagi Pemerintah Kabupaten Luwu agar lebih maksimal dalam melaksanakan penerapan *electronic government* dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.
- b. Sebagai bahan informasi atau pengetahuan di bidang ilmu administrasi khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana penerapan *electronic government* dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.
- c. Bermanfaat bagi peneliti lanjutan menjadi informasi penting dalam memahami mengenai penelitian yang berkaitan dengan pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dijadikan sebagai referensi untuk rekan-rekan mahasiswa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan sebagai pembanding penelitian-penelitian untuk langkah selanjutnya. Yang tentunya peneliti ini berkaitan dengan penerapan Administrasi Kependudukan. Berikut beberapa penelitian sebelumnya:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Kurniawan (2022) Implementasi <i>E-Government</i> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (Studi Kasus Platform Sobat Dukcapil)	Kualitatif deskriptif	Implementasi <i>E-government</i> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, dapat diketahui bahwa implementasi <i>e-government</i> melalui aplikasi Sobat Dukcapil sudah baik dalam berbagai aspek mulai dari aspek kualitas pelayanan yang baik, kecepatan pelayanan yang cepat dan biaya pelayanan yang terbilang murah.	Penelitian tersebut menggunakan platform Sobat Dukcapil. Sementara penelitian menggunakan website Identitas Kependudukan yang di buat oleh Pemerintah Kabupaten Luwu.

2.	<p>Kristianto & Findawati (2022) Perancangan dan Analisis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai pengembangan <i>E-Government</i> di Kecamatan Krembung</p>	<p>Deskriptif kualitatif</p>	<p>Pembuatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat membantu dalam pengolahan data kependudukan seperti data keluarga, data kelahiran, data kematian, dan data perpindahan. Dengan adanya sistem informasi tersebut juga dapat membantu melakukan pengolahan data penduduk secara efektif dan efisien. Sistem informasi kependudukan dapat memudahkan dalam pembuatan laporan penduduk berdasarkan data yang telah di input ke dalam sistem informasi tersebut.</p>	<p>Penelitian tersebut menggunakan metode <i>Structured Systems Analysis and Design (SSAD)</i>, <i>flowchat</i> dokumen, <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>, <i>ERD</i> dan <i>flowchart</i> program. Di sisi lain, penelitian ini menggunakan metode <i>Support, Capacity</i> dan <i>Value</i>.</p>
3.	<p>Rukmawati (2021) Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan <i>E-Government</i> (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang</p>	<p>Deskriptif kualitatif</p>	<p>Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan <i>e-Government</i> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, bila diukur berdasarkan lima dimensi dalam teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml belum optimal. Proses pelayanan melalui aplikasi <i>e-Dukcapil</i></p>	<p>Penelitian tersebut berfokus pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Sementara penelitian ini berfokus pada penerapan <i>Electronic Government</i> dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p>

			masih perlu pengembangan serta perbaikan agar mudah diakses oleh seluruh masyarakat termasuk masyarakat kurang paham teknologi.	
--	--	--	---	--

Sumber: Hasil diolah peneliti (2024)

B. Konsep dan Teori

1. Konsep *Government*

Government atau pemerintah adalah lembaga-lembaga kenegaraan yang diberi hak, wewenang, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan pemerintahan. Contohnya di tingkat desa, konsep pemerintah merujuk pada kepala desa beserta perangkat desa. *Government* yaitu badan atau lembaga yang menjalankan kegiatan pemerintahan. Tata kelola adalah terminologi yang digunakan untuk menggantikan istilah “pemerintahan” yang mengacu pada penggunaan otoritas politik, ekonomi, dan administrasi untuk mengatasi masalah-masalah pemerintahan. Tata kelola yang baik memungkinkan adanya pemerataan peran antara ketiga aktor tersebut di atas.

Seiring dengan berkembangnya tata kelola pemerintahan yang baik, terjadilah perubahan yang disebut dengan pembagian kewenangan, yaitu pembagian kewenangan yang tadinya terakumulasi di pusat menjadi didistribusikan secara desentralisasi kepada daerah, masyarakat, perkumpulan, dan berbagai lembaga dalam masyarakat. Artinya, negara saat ini bukan satu- satunya aktor dalam pengambilan keputusan, namun sektor

publik dan swasta juga mempunyai peluang untuk terlibat dalam pengambilan keputusan.

Salah satu fungsi *Government* (pemerintahan) adalah pelayanan, yaitu pemerintahan sebagai kepala penyelenggara negara untuk kesejahteraan masyarakat dan birokrasi sebagai penyelenggaranya. Dengan semakin meningkatnya pembangunan di masyarakat, pelayanan publik juga semakin berkembang pergerakan masyarakat dan tuntutan masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas dari para birokrat. Mengenai Administrasi pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksanaan Pelayanan publik meliputi berbagai program pembangunan dan Kebijakan pemerintah. Namun kenyataannya itu adalah birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas nasional dan Perkembangan ini seringkali diartikulasikan secara berbeda oleh masyarakat (Kelurahan et al., 1945).

Pasal 3 Jo Pasal 1 No.1 UU No.28 Tahun 1999 menguraikan secara rinci dan lengkap asas-asas umum pemerintahan yang baik (Ilmiah et al., 2023), yaitu:

1. Asas kepastian hukum, yang dimaksud dengan asas ini adalah negara Indonesia Sebagai negara hukum, hal ini harus diprioritaskan Dasar peraturan adalah hukum, moralitas dan keadilan dalam aturan apa pun yang dikeluarkan oleh otoritas negara.
2. Asas tertib ketatanegaraan adalah asas yang berlaku Artinya memerlukan keteraturan dan keseimbangan Sehingga pemerintahan yang ideal dapat terlaksana dan tujuan negara dapat tercapai dicapai.

3. Asas kepastian hukum, yang dimaksud dengan asas ini adalah negara Indonesia Sebagai negara hukum, hal ini harus diprioritaskan Dasar peraturan adalah hukum, moralitas dan keadilan dalam aturan apa pun yang dikeluarkan oleh otoritas negara.
4. Asas tertib ketatanegaraan adalah asas yang berlaku Artinya memerlukan keteraturan dan keseimbangan Sehingga pemerintahan yang ideal dapat terlaksana dan tujuan negara dapat tercapai dicapai.
5. Asas kepentingan umum, yang dimaksud dengan asas ini adalah pemerintahan yang baik Kesejahteraan umum harus diperhitungkan selama implementasi Cara demokratisnya adalah dengan mempunyai sikap mau mendengarkan Mengatasi keluhan masyarakat luas dengan menyediakan fasilitas dan layanan Kami mempertimbangkan kebutuhan masyarakat dan selektif, mengutamakan hal yang paling penting penting atau dipandang paling dibutuhkan oleh masyarakat.
6. Asas keterbukaan umum. Pentingnya prinsip ini adalah pemerintah harus melakukan hal tersebut terbuka untuk publik atau transparan Tata kelola bisa benar, jujur, dan dilakukan tidak membeda-bedakan.
7. Asas proporsionalitas adalah asas yang menitikberatkan pada acara Konsistensi antara hak dan kewajiban penyelenggaraan negara sehingga tidak terjadi demikian Lahm dan para pejabat terus memprioritaskan komitmen mereka Selesaikan tugas utama terlebih dahulu sebelum menegaskan hak Anda.

8. Asas profesionalisme, asas ini menjelaskan bahwa profesionalisme itu wujudnya Keahlian dan kepatuhan terhadap Kode Etik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sangatlah penting penting.
9. Prinsip akuntabilitas, prinsip ini berarti setiap tindakan serta tugas-tugas tokoh dalam pelaksanaannya Pemerintah harus bertanggung jawab kepada rakyat.

2. Konsep *E-Government*

Menurut Zweers dan Planque, *e-Government* didefinisikan sebagai “*elektronik goverenmet*”. sehubungan dengan penyediaan informasi layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan melalui pemerintah, lokasi dan waktu yang tidak terbatas memberikan nilai lebih Partisipasi semua kalangan. Sementara itu, menurut Bank Dunia, *e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti jaringan area luas, Internet dan komputasi seluler melalui organisasi pendidikan pemerintah Hubungan dengan warga negara, dunia usaha dan organisasi lain di pemerintahan.

E-Government adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah, khususnya penggunaan aplikasi berbasis web, untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pejabat atau pegawai, dan entitas pemerintah lainnya. Berdasarkan definisi di atas, kita dapat memahami bahwa *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web yang dapat menghubungkan layanan pemerintah dengan masyarakat. Instansi pemerintah terhubung satu sama lain melalui keberadaan website.

Menurut Indrajit (2002, pp. 11-13) dalam (Lusiani et al., 2009), menciptakan visi *e-Government* yang baik didasarkan pada empat prinsip, yaitu:

1. Fokus pada peningkatan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Menciptakan lingkungan yang kompetitif.
3. Menghargai inovasi dan memberi ruang bagi kesalahan.
4. Menekankan pada pencapaian efisiensi.

Dalam Pengembangan *e-Government* ditujukan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, antara lain:

- a. Membangun jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang kualitas dan cakupannya memuaskan masyarakat luas serta dapat diakses setiap saat di seluruh wilayah Indonesia tanpa batasan waktu dan biaya terjangkau masyarakat.
- b. Membangun hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan pembangunan ekonomi nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Membangun mekanisme dan saluran komunikasi dengan institusi pemerintah dan memberikan kesempatan dialog publik kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam perumusan kebijakan pemerintah.
- d. Menetapkan sistem pengelolaan dan alur kerja yang transparan dan efisien serta memfasilitasi transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Inti akhir dari konsep pemerintahan elektronik (*e-Government*) dilaksanakan dengan tujuan agar hubungan pemerintah baik dengan masyarakat maupun perekonomian dapat berjalan secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamika pergerakan masyarakat saat ini, sehingga pemerintah harus mampu menyesuaikan fungsinya di dalam negara agar masyarakat dapat menikmati hak-haknya dan melaksanakan tugasnya dengan aman dan nyaman, yang kesemuanya dapat dicapai melalui perbaikan sistem pemerintahan itu sendiri, dan *e-Government* adalah salah satu kemungkinannya. Tujuan penerapan *e-Government* adalah tata kelola pemerintahan yang baik (mas ammah, 2016).

Konsep pengembangan *e-Government* menetapkan prioritas pengembangan *e-Government* pada suatu institusi pemerintah, ditinjau dari hubungan *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), dan *Government to Citizen* (G2C). Kesiapan Terhadap Keberhasilan *e-Government*, menurut Heeks (Aminudin, 2019) berkaitan dengan:

1. Infrastruktur hukum/legal. Instrumen hukum diperlukan untuk mencegah kejahatan digital dan melindungi privasi, keamanan data/informasi dan transaksi digital baik individu, perusahaan, dan lembaga pemerintah.
2. Infrastruktur kelembagaan. Harus ada badan khusus yang mengurus e-Government dan memberikan layanan informasi kepada masyarakat, termasuk layanan digital.

3. Infrastruktur Sumber Daya Manusia (SDM). Sistem sumber daya manusia perlu dikembangkan untuk menarik tenaga telematika profesional untuk berpartisipasi dalam *e-Government* pemerintahan.
4. Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang dibutuhkan relatif mahal, namun peluang kolaborasi dengan pihak swasta dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukungnya harus dikembangkan.

Adapun Teori *Government*, yaitu:

1. Teori Transformasi: menekankan gagasan bahwa *e-Government* tidak hanya menggantikan proses manual dengan proses otomatis, namun secara mendasar dapat mengubah cara pemerintah bekerja dan memberikan layanan. Transformasi ini dapat mencakup restrukturisasi organisasi, perubahan budaya kerja, dan perubahan pemikiran kebijakan.
2. Teori Inovasi: menyoroti pentingnya inovasi untuk pengembangan *e-Government*. Teori ini memandang perubahan sebagai akibat dari pengenalan dan penerapan teknologi baru serta perubahan kebijakan dan prosedur.
3. Teori Adopsi Teknologi: mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan adopsi teknologi oleh pemerintah dan masyarakat. Teori ini mencakup faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan faktor sosial yang mempengaruhi adopsi teknologi.

4. Teori Struktur Organisasi: menelaah bagaimana struktur organisasi dapat berubah atau beradaptasi sebagai respons terhadap penerapan *e-Government*. Hal ini mungkin termasuk restrukturisasi departemen, pembentukan tim khusus, atau perubahan kepemimpinan organisasi.
5. Teori Keterbukaan : terkait dengan berkembangnya konsep pemerintahan terbuka. Teori ini mencakup unsur-unsur seperti keterbukaan informasi, partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan, dan penggunaan data terbuka untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.
6. Teori Partisipasi Masyarakat: menekankan pentingnya melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Pemerintahan elektronik dapat menyediakan platform untuk partisipasi masyarakat yang lebih besar, misalnya melalui survei online, forum diskusi atau konsultasi online.
7. Teori Manajemen Pengetahuan: mengidentifikasi dan memahami bagaimana pemerintah dapat mengelola pengetahuan dan informasi secara efektif di era digital. Hal ini melibatkan strategi untuk mengumpulkan, menyimpan dan berbagi pengetahuan antara berbagai tingkat pemerintahan.

Maksud dan Tujuan *E-Government* dalam praktiknya, *e-Government* adalah pemanfaatan Internet untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat dengan berorientasi pada pelayanan. Ringkasnya, tujuan yang ingin dicapai dengan *e-Government* adalah menciptakan pelanggan secara online dan tidak

mengantri. Selain itu, *e-Government* bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa campur tangan pegawai lembaga publik dan tanpa sistem antrian yang panjang, hanya untuk memperoleh pelayanan yang sederhana, murah dan efektif.

Jadi tujuan dasar yang ingin dicapai dengan penerapan ini adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi TI dalam proses pemerintahan.
- b. Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu merespons perubahan secara efektif.
- c. Memperbaiki organisasi, sistem manajemen dan alur kerja pemerintahan.

Terlepas dari tujuan dasar tersebut, *e-Government* mempunyai tujuan pengembangan *e-Government* sebagai berikut:

- a. Membangun jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.
- b. Membangun hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian dalam menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Membangun mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah dan menyediakan fasilitas partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.
- d. Menetapkan sistem manajemen dan alur kerja yang transparan dan efisien serta memfasilitasi transaksi dan layanan antar lembaga.

Website pemerintah daerah merupakan strategi penerapan pembangunan *e- Government* secara sistematis dalam tahapan yang realistis dan mudah diukur. Pembuatan website pemerintah daerah merupakan tahap pertama dalam pengembangan *e-Government*, dengan tujuan agar masyarakat mempunyai kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan pemerintahan baik di pusat maupun daerah serta berpartisipasi dalam pembangunan demokrasi melalui internet.

3. Teori Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006) adalah dalam (Astuti, 2020), pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah rang-orang yang memiliki semua aktivitas yang menguntungkan dalam satu aktivitas suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya nihil melekat secara fisik pada suatu produk. Kemudian Munir (2001:190) menambahkan, ada tiga bentuk internal pelayanan publik yaitu pelayanan dari mulut ke mulut, pelayanan dengan cara penggunaan Penulisan dan pelayanan menggunakan dokumen. Menurut ketiganya Berdasarkan ketiga aspek tersebut saja, bentuk pelayanan ini tidak bisa berdiri sendiri sering digabungkan dalam proses pemberian layanan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan kepuasan kebutuhan masyarakat dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pelayanan publik. Pelayanan publik yang profesional paling tidak didasarkan pada akuntabilitas

dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan (pejabat pemerintah) dengan memperkuat kelembagaan pelayanan dengan mengedepankan efektivitas pencapaian tujuan dan sasaran, prosedur sederhana dan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan dengan mudah, cepat dan akurat. , tidak rumit, mudah dipahami dan mudah diterapkan bagi masyarakat yang meminta jasa; perlunya kejelasan dan kepastian (transparansi) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, satuan kerja dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab atas pemberian pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan pengaturan pembayarannya, serta jadwalnya untuk penyediaan layana (Iverson & Dervan, n.d.).

Beberapa Ciri Pelayanan Publik Menurut Tjiptono (2002:265-266) dalam (Prabawati Indah & Meirinawati, 2015) yaitu:

a. Tidak Berwujud

Konsep immaterialitas mempunyai dua pengertian, yaitu:

1. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasakan.
2. Sesuatu yang tidak mudah untuk didefinisikan, dirumuskan, atau dipahami secara rohani.

b. Tidak Dapat Dipisahkan

Pada umumnya jasa diproduksi dan dialami diserahkan pada saat yang bersamaan dan atas permintaan seseorang kepada pihak lain, maka mereka menjadi bagian dari layanan ini. Ciri Khususnya dalam pelayanan publik, interaksi antara penyedia dan Pengguna jasa atau pelanggan.

c. Variabilitas/Heterogenitas/Inkonsistensi

Layanan sangat bervariasi karena merupakan hasil yang tidak terstandarisasi. Artinya banyak variasi dalam bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana layanan tersebut disediakan. Tiga faktor yang menyebabkan variabilitas dalam kualitas layanan, yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama Pemberian layanan, semangat/motivasi karyawan dalam layanan pelanggan dan Beban kerja perusahaan.

d. Kurangnya Tanggung Jawab Pribadi

Inilah perbedaan mendasar antara barang dan jasa. Saat membeli Barang, konsumen mempunyai hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dia beli. Anda dapat mengkonsumsinya, menyimpannya atau menjualnya. Namun dalam pembelian jasa, pelanggan hanya diperbolehkan memiliki akses pribadi ke layanan untuk jangka waktu terbatas. Pembayaran umumnya ditujukan untuk penggunaan, akses, atau penyewaan barang-barang tertentu yang berkaitan dengan layanan yang ditawarkan. Dari karakteristik kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa demikian halnya dengan pelayanan dapat dirasakan, disentuh dan dilihat sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pelanggan, jasa itu apa yang diberikan pada setiap orang juga berbeda-beda karena setiap orang memilikinya berbeda minat dan layanan yang ditawarkan tentu juga akan berbeda selain itu. Oleh karena itu, jasa itu tidak dapat disimpan, karena kalau ada yang dilayani, ya begitulah orang tersebut merasakan

pelayanannya. Faktor pendukung pelayanan publik yang timbal balik berpengaruh dan kolaboratif untuk mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang baik (Jailani, 2013) sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran para petugas dan pejabat yang terlibat di dalamnya Pelayanan publik. Dengan kesadaran, diharapkan mereka dapat melaksanakannya Tugas dengan penuh keikhlasan, keikhlasan dan disiplin.
2. Faktor regulasi yang menjadi dasar pekerjaan pelayanan. Dalam hal ini hal itu diperlukan yang perlu diperhatikan adalah penggunaan wewenang yang harus dipatuhi pemenuhan hak, kewajiban dan kewajiban. Adanya ilmu pengetahuan dan pengalaman yang cukup untuk meramalkan dan memiliki masa depan keterampilan bahasa yang baik dan pemahaman tentang berbagai peraturan pelaksanaan disiplin dalam melaksanakan tugas berupa ketaatan terhadap peraturan didirikan.
3. Faktor organisasi yang mengaktifkan alat dan sistem bagaimana mekanisme aktivitas layanan bekerja. Dalam hal ini sebuah sistem merupakan suatu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat yang saling bergantung, saling mempengaruhi dan berhubungan satu sama lain. Selain sistem, itu juga diperlukan metode dan prosedur yang digunakan untuk menyelesaikannya patut diperhatikan sebuah pekerjaan.

4. Faktor pendapatan yang mencakup kebutuhan hidup minimum. Penghasilan adalah balasan atau pahala bagi seseorang yang telah berkorban Energi dan semangat.
5. Faktor kesanggupan dan kesanggupan petugas atau dengan kata lain dengan “kemampuan”, yang diterjemahkan menjadi “kompetensi”, yaitu keterampilan teknis, Keterampilan manusia dan keterampilan konseptual merupakan keterampilan mendasar yang harus ada oleh setiap pejabat agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
6. Faktor fasilitas pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan lain-lain entitas lain yang bertindak sebagai instrumen utama atau pendukung pelaksanaan bekerja.

4. Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Amri, 2018).

Administrasi Kependudukan merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengumpulkan, mengelola, dan memanfaatkan data kependudukan dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya tentang jumlah penduduk, karakteristik demografis, serta kebutuhan dan potensi penduduk. Proses administrasi kependudukan melibatkan berbagai aspek, seperti:

1. Pendaftaran Penduduk: Mencatat data individu yang menjadi penduduk suatu wilayah, termasuk informasi mengenai kelahiran, kematian, pernikahan, dan perceraian.
2. Pencatatan Sipil: Melakukan pencatatan resmi terkait status kependudukan, seperti pembuatan akta kelahiran, akta kematian, dan akta perkawinan.
3. Penerbitan Dokumen Kependudukan: Mengeluarkan dokumen resmi seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan paspor.
4. Analisis Data Demografis: Mengumpulkan dan menganalisis data mengenai karakteristik penduduk, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
5. Integrasi Data Kependudukan: Mengintegrasikan data kependudukan antarinstansi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan perencanaan pembangunan.

Pentingnya administrasi kependudukan terletak pada perannya yang vital dalam pembangunan suatu negara. Data kependudukan yang akurat memungkinkan pemerintah untuk merencanakan pembangunan yang efektif, menyusun kebijakan yang tepat sasaran, dan menjaga keamanan serta ketertiban masyarakat.

Menurut Hafis (1999) penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

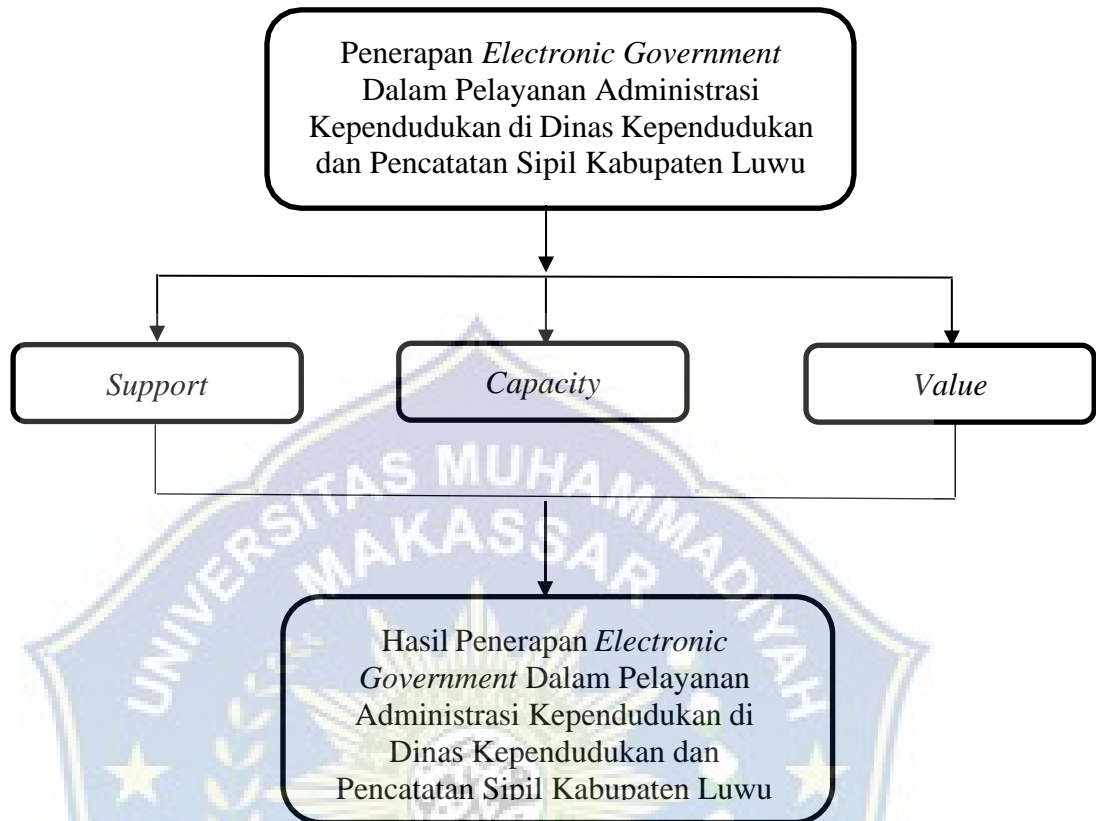
yang dialami oleh penduduk.

2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

C. Kerangka Pikir

E-Government merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat. Untuk itu dalam penelitian ini, dapat mengetahui bagaimana penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. Maka dari pernyataan diatas peneliti mengambil indikator dari teori *Harvard JFK* menurut Indrajit dalam Ramadhan (2023) yakni *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kemampuan), dan *Value* (Nilai).

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu dengan menggunakan indikator-indikator seperti *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari fokus penelitian, maka perlu untuk dideskripsikan bagaimana penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan itu sendiri. Yakni sebagai berikut:

1. *Support* (Dukungan)

Kata *support* adalah dukungan. Hal terpenting dalam hal dukungan adalah dukungan unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan

politis) untuk mengembangkan *e-government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *e-government*. Artinya, pemimpin tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator ulung pada fase pelaksanaannya (action). Tanpa adanya unsur *political will*, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Sudah umum bahwa budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen top-down (paradigma klasik). Karena itu, dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden, Gubernur, Walikota/Bupati).

2. *Capacity* (Kemampuan)

Kemampuan/*Capacity* adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintahan setempat dalam mewujudkan *e-government*. Dalam hal ini ada hal yang paling tidak harus dimiliki oleh suatu pemerintahan dalam rangka mengimplementasikan dan membangun *e-government*.

3. *Value* (nilai)

Elemen pertama dan kedua di atas merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (sisi penyedia-*supply side*). Pelaksanaan *e-government* tidak akan ada gunanya bila tidak ada pihak yang diuntungkan, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintahan saja melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih 2 (dua) bulan lamanya meliputi persiapan dan pelaksanaan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan alasan karena peneliti tertarik dengan masalah dimana pelayanan administrasi kependudukan yang kurang maksimal di wilayah Kabupaten Luwu dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang menangani Administrasi Kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kematian, dan Akta Perkawinan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran utuh suatu peristiwa atau dimaksudkan untuk mengungkap dan memperjelas objek yang akan diteliti terkait dengan penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe studi kasus, yang dimana penelitian ini dilakukan berdasarkan kejadian yang terjadi dan untuk memberikan pemecahan masalah sehingga dalam pelaksanaan penelitian tidak terbatas pada pengumpulan data. Dasar penelitian ini fokus pada penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari objek penelitian. Menurut Sugiyono (2012:137) dalam (Amatulloh, 2021) “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data yang diperoleh langsung dari para informan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu melalui pengamatan (observasi) dan wawancara (interview) seperti mengamati langsung pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang berfungsi untuk melengkapi data primer. Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua) secara

tidak langsung, biasanya dari pihak yang mengolah data tersebut untuk keperluan orang lain seperti data yang akan diperoleh dari pencatatan dokumen atau arsip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.

D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan situasi dan kondisi yang melatar belakangi penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun informan pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Drs. Andi Darmawangsa Rahim	DR	Kepala Dinas
2.	Serli Novita, SE	SN	Bidang Pelayanan Penduduk
3.	Arifin	A	Bidang Pelayanan Penduduk
4.	Muhammad Albani	MA	Masyarakat
5.	Fajar Ramadhan	FR	Masyarakat
6.	Sinta Nursari	SR	Masyarakat
7.	Widya Saputri	WS	Masyarakat
8.	Fauziah Aprilinzie	FA	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, Sugiyono dalam Amatullo (2021). Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan dengan melakukan pengamatan langsung menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Observasi di fokuskan pada pengamatan langsung terhadap penerapan electronic government dalam pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara adalah tanya-jawab dengan seseorang untuk mendapatkan keterangan atau pendapatnya tentang suatu hal atau masalah (Arismunandar). Teknik pengumpulan data dengan wawancara dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data dilapangan adalah dengan cara tanya jawab dengan informan yang dipilih sebagai data penelitian. Dalam pengumpulan data dapat melalui rekaman agar dapat memudahkan peneliti mengingat hasil wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono dalam (Lutfia et al., 2019) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam

bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi ini akan melengkapi hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan sehingga data tersebut dapat dipercaya atau lebih kredibel.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dalam Hardani (2020), dibagi menjadi tiga tahapan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga tahapan tersebut yakni sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis data yang artinya harus dirampingkan, dipilih mana yang penting, disederhanakan, diabstraksikan dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif menyajikan data bukan dalam bentuk teks naratif, karena penyajian data dalam bentuk ini menjadikan data yang disajikan menjadi tidak terorganisir dengan baik. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bgan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu intisari dari temuan penelitian yang menguraikan pendapat berdasarkan uraian atau keputusan sebelumnya yang diperoleh melalui wawancara dengan informan. dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang dibuat relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang telah dilakukan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah memastikan bahwa segala sesuatu yang diamati dan diteliti oleh peneliti sesuai (relevan) dengan data yang benar-benar ada dan benar-benar terjadi. Untuk memperoleh tingkat keabsahan data yang mendukung penelitian kualitatif, langkah selanjutnya adalah teknik triangulasi. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif, Triangulasi dapat diartikan sebagai kegiatan pengecekan data (Mekarisce, 2020) melalui:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dalam penelitian ini yaitu menggali lebih dalam kebenaran suatu informasi melalui wawancara kepada beberapa informan yang mempunyai sudut pandang berbeda-beda, tentunya akan memperoleh data yang berbeda-beda dan pandangan yang berbeda-beda untuk memperoleh kebenarannya. Data yang berasal dari sumber yang berbeda tidak dapat dirata-ratakan seperti pada penelitian kuantitatif, namun dapat diuraikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, mana yang berbeda,

dan mana yang spesifik dari sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang kemudian dapat dilakukan kesepakatan.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dalam penelitian ini dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar menurut Sugiyono dalam (Mekarisce, 2020).

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan cara mengecek kembali data pada sumbernya dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun pada waktu atau situasi yang berbeda. Sebagai contoh, peneliti mewawancarai informan di pagi hari pada saat informan masih segar dan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda, maka informan sebelumnya yang telah dilakukan wawancara mendalam, diulangi wawancaranya pada waktu atau situasi berbeda. Apabila hasil uji tetap menunjukkan data yang berbeda, peneliti dapat melakukannya secara berulang hingga ditemukan kepastian data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu

Indonesia merupakan Negara yang memiliki keberagaman dan heterogenitas yang sangat kompleks, terutama suku dan kebudayaannya yang tersebar luas di berbagai wilayah. Salah satunya di Sulawesi Selatan khususnya di Kabupaten Luwu.

Kabupaten Luwu merupakan salah satu daerah otonom yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan dengan ibu kota kabupaten berada di kota Belopa yang menjadi titik pusat dari pemerintahan. Ibu kota Kabupaten Luwu dahulunya berada di Kota Palopo sebelum memisahkan diri dan membentuk daerah otonom tersendiri pada tahun 2002 yaitu kota madya, Kota Palopo. (Hal tersebut seperti yang tertera pada UU Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Palopo dan Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Selatan. Di mana bentuk dan model pemerintahan serta letak wilayah geografis tersendiri, berpisah dari induknya yakni Kabupaten Luwu. Pembentukan daerah otonom baru Kota Palopo berimbas pada letak geografis Kabupaten Luwu. Letak Kota Palopo yang berada di tengah dari Kabupaten Luwu menjadikan Kabupaten Luwu terpisah menjadi dua bagian. Kabupaten Luwu sebelah Selatan dari Kota Palopo yang terdiri dari sebelas Kecamatan yakni Bajo, Bastem, Belopa,

Bua, Bupon, Kamanre, Larompong, Larompong Selatan, Latimojong, Ponrang dan Suli. Sedangkan di wilayah Utara dari Kota Palopo hanya terdapat dua Kecamatan yakni Walenrang dan Lamasi (sebelum dipecah menjadi enam kecamatan). Setelah Kota Palopo memisahkan diri dari Kabupaten Luwu, ibukota Kabupaten dipindahtempatkan ke Kecamatan Belopa. Di mana yang kemudian hari berganti menjadi Kota Belopa dan menjadi pusat dari sistem pemerintahan di Kabupaten Luwu (PRATAMA, n.d.). Hal ini menjadikan daerah yang ada di Kecamatan Walenrang dan Kecamatan Lamasi terganggu akibat letak geografis dari kabupaten Luwu. Disebabkan jarak tempuh yang jauh ke pusat Kabupaten dan harus melewati Kota Palopo terlebih dahulu. Hal ini menjadi tolok ukur pemerintah Kabupaten Luwu sehingga pada tahun 2019, didirikanlah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi yang berada tepatnya di Desa Lalong Kecamatan Walenrang. Adanya penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) merupakan bentuk komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu untuk secara konsisten mengelolah setiap program secara professional dan dapat dipertanggung jawabkan secara akuntabel. Dalam pelayanan dan mekanisme administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pemerintah Kabupaten Luwu berpedoman pada Undang-undang Negera Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang pencabutan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tugas

pokok dan kewajiban dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang unit pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, menjelaskan tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota (UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota) merupakan unit pelayanan urusan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan yang berkedudukan di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. Pelaksanaan tugas Disdukcapil Kabupaten atau Kota berada dibawah pengawasan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disebut Ditjen Dukcapil. Merekalah yang memiliki kewenangan dalam pengadaan atau penyelenggaraan yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Ditjen Dukcapil merupakan unsur pelaksana Kementerian dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Kondisi geografis kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu

Letak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi yang terpisah ± 73 Km dari ibukota Kabupaten Luwu. Tentunya kondisi ini memiliki kekurangan dalam proses administrasi, misalnya dalam pelayanan berkas administrasi tertentu di mana harus melalui persetujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Kota Belopa. Pelayanan yang semestinya sudah pelayanan

tersebut sudah rangkum, harus memakan waktu beberapa jam bahkan sampai hari esok. Hal tersebut dikarenakan menunggu konfirmasi atau persetujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Belopa. Berdasarkan hal tersebut di atas sehingga penulis merasa perlu untuk membahas permasalahan yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. Tepatnya dalam hal pengurusan e-KTP dikarenakan Kantor tersebut belum lama berdiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lokasi dalam penelitian. Peneliti akan meneliti seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan dalam bidang pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau biasa disebut e-KTP. Apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat? Dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, catatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan untuk pembangunan sektor lain.

3. Visi dan misi kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu

Untuk mewujudkan pelayanan yang prima, efektif dan efisien, Disdukcapil Kabupaten Luwu memiliki visi dan misi, yaitu sebagai berikut:

a. Visi

Visi ini merupakan visi Pemerintah Kabupaten Luwu yang dijabarkan

sesuai dengan urusan Disdukcapil Kabupaten Luwu yang diuraikan sebagai berikut:

- 1) Sistem administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan pendataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- 2) Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam registrasi pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
- 3) Tertib dimaknai bahwa dalam melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil selalu menjalankan tahapan ataupun prosedur yang berlaku melewati tahapan yang sudah ditentukan dan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang berlaku.
- 4) Akurat dimaknai bahwa dalam pelaksanaan kegiatan pencatatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, data yang ada dan yang diberikan harus benar, tidak memberikan data palsu, harus otentik dan tidak memanipulasi data sehingga data tersebut dapat dipertanggung jawabkan.
- 5) Dinamis dimaknai bahwa dalam melaksanakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, data yang ada harus mengikuti perkembangan waktu yang terakhir, sehingga perubahannya kelihatan setiap waktu, apakah data yang ada itu statis atau tidak atau misalkan

dokumen yang di miliki masih berlaku atau tidak.

b. Misi

Misi ini memiliki tujuan, sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan setiap penduduk memiliki dokumen kependudukan yang akurat dan dinamis.
- 2) Mewujudkan kinerja pelayanan perangkat daerah yang efektif, efisien dan akuntabel.

4. Sarana dan prasarana kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu

a. Sarana

Sarana kegiatan yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada Masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan termasuk perbaikan, pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu, mesin antrian, loket stempel, tujuh loket pelayanan yang siap menerima berkas, alat perekam foto, monitor, ac, papan pengumuman, tv monitor, kursi besi, harddisk eksternal, printer, scanner dan mobil pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

b. Prasarana

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, aspek kecukupan dan kewajaran penyediaan prasarana pada dasarnya telah memenuhi standar. Untuk menjamin penyelenggaraan proses pelayanan kepada masyarakat yang mengurus

administrasi kependudukannya. Ruangan ini cukup memadai dan memberikan kenyamanan masyarakat yang akan mengurus KTP-el, kartu keluarga, akta kelahiran, akta nikah, dan akta kematian dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi dengan gedung, ruang tunggu, WC pria dan wanita yang cukup terjaga kebersihannya, halaman parkir yang memadai dan mushallah. Ruangan tunggu pelayanan administrasi kependudukan ini dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor antrian. Dalam pengurusannya tidak dipungut biaya apapun.

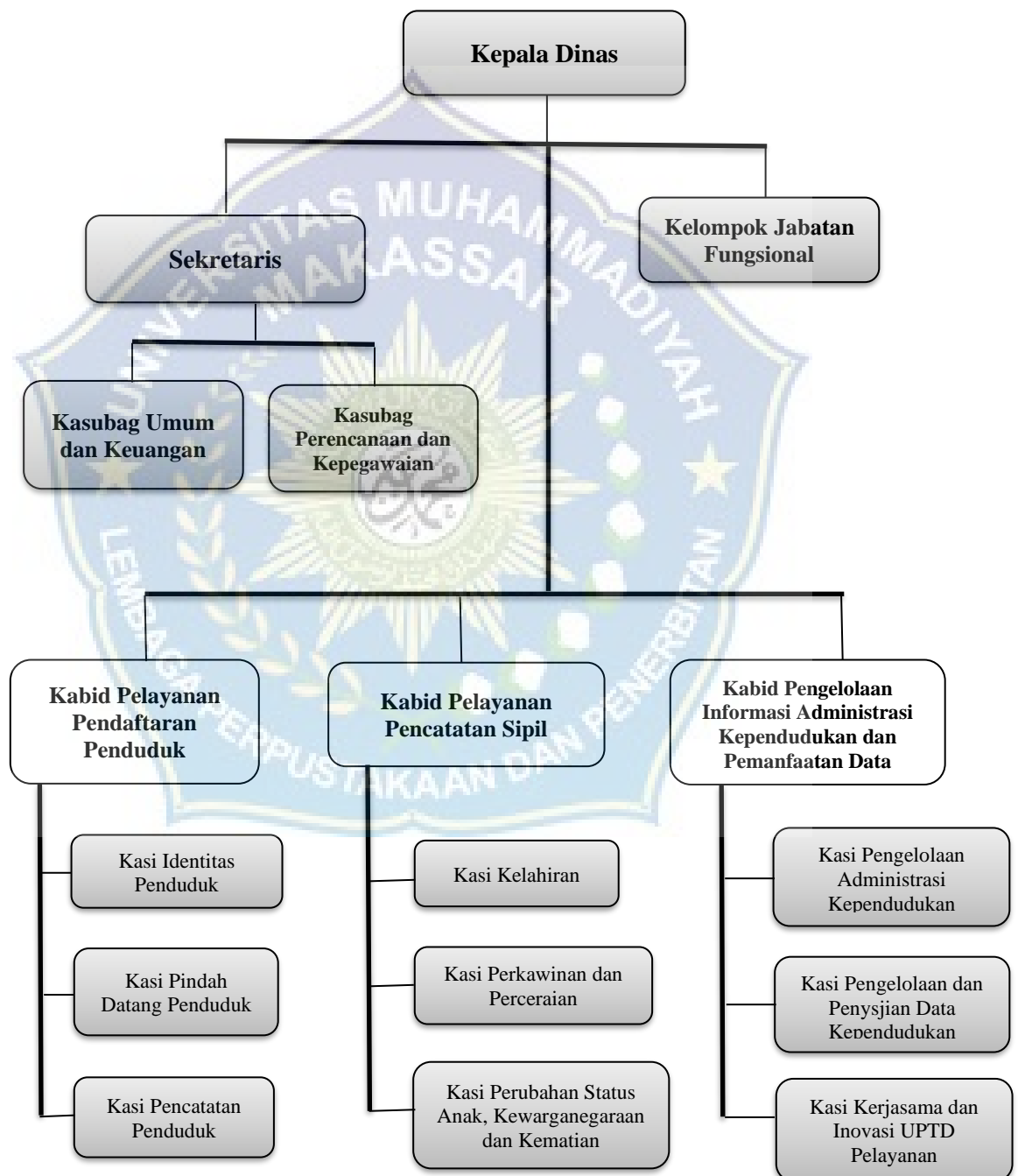
Hal ini sangat mendukung tertibnya pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kantor Disdukcapil untuk mewujudkan setiap penduduk memiliki dokumen kependudukan yang akurat, dinamis dan mewujudkan kinerja pelayanan perangkat daerah yang efektif, efisien dan akuntabel.

5. Struktur organisasi Disdukcapil Kabupaten Luwu

Gambar 2.2

STRUKTUR ORGANISASI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu



B. Hasil Penelitian

Mewujudkan konsep *e-government* dapat dilakukan dengan mencapai keadaan yang baik dan sinergi antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil dalam pengelolaan sumber-sumber alam, sosial, lingkungan dan ekonomi. Prasyarat minimal untuk mencapai *good governance* adalah adanya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, pemberdayaan hukum, efektifitas dan efisiensi, dan keadilan. Kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah harus transparan, efektif dan efisien, serta mampu menjawab ketentuan dasar keadilan. Sebagai bentuk penyelenggaraan negara yang baik maka harus keterlibatan masyarakat di setiap jenjang proses pengambilan keputusan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang merupakan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* yang menerapkan 3 elemen sukses *e-Government* yang harus dimiliki dan diperhatikan sebagai penerapan konsep konsep digitalisasi pada sektor publik. 3 elemen tersebut diantaranya yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Berikut peneliti menyimpulkan bentuk dukungan, keberdayaan, dan manfaat yang telah terlaksana dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Luwu yaitu :

1. Aspek *Support* (dukungan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Luwu

Dalam konteks pelayanan administrasi pemerintah di bidang kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memerlukan dukungan yang komprehensif untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Salah satu aspek penting dari dukungan ini adalah tersedianya tenaga manusia

yang profesional dan terlatih. Petugas yang terampil dan berpengalaman dalam bidang administrasi kependudukan menjadi tulang punggung dalam memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat. Mereka harus memahami secara mendalam prosedur-prosedur yang berlaku, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta dapat memberikan bantuan dengan ramah dan jelas kepada masyarakat yang membutuhkan. Sistem pelayanan yang dimaksud yaitu mengelola segala data dan informasi yang berkaitan dengan identitas penduduk yang harus dimasukkan dalam suatu sistem perekaman identitas penduduk yang dilakukan secara elektronik. Sistem tersebut berupa kegiatan menginput data-data pemohon KTP-el, melakukan proses perekaman, dan menerbitkan output KTP-el.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu , untuk memastikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. ada beberapa aspek dukungan yang biasanya terlibat:

- a. Tenaga manusia yang profesional: dukungan dari petugas yang terlatih dan berpengalaman dalam bidang administrasi kependudukan sangat penting. Mereka harus memahami prosedur-prosedur yang berlaku dan dapat memberikan bantuan kepada masyarakat dengan baik.
- b. Infrastruktur dan fasilitas yang memadai: ketersediaan ruang kerja yang nyaman, peralatan kantor yang memadai, serta sistem teknologi informasi yang baik sangat mendukung kelancaran proses administrasi kependudukan.

- c. Sistem Informasi Administrasi: dukungan dari sistem informasi administrasi yang terintegrasi dapat mempermudah pemrosesan data penduduk, pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan lain-lain. Sistem ini juga membantu dalam pengelolaan arsip yang efisien.
- d. Pelatihan dan pengembangan karyawan: dukungan dalam bentuk pelatihan dan pengembangan karyawan memastikan bahwa petugas administrasi kependudukan selalu memiliki pengetahuan terbaru tentang peraturan dan prosedur terkini.
- e. Pelayanan prima kepada masyarakat: aspek ini mencakup pelayanan yang ramah, responsif, dan cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Dukungan dalam memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang prima akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap institusi tersebut.
- f. Koordinasi antar instansi: dukungan dari koordinasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi terkait seperti rumah sakit, kepolisian, dan kantor desa sangat penting untuk memastikan akurasi dan kelancaran proses administrasi kependudukan.
- g. Kebijakan yang mendukung: dukungan dari kebijakan yang mendukung, baik dari pemerintah pusat maupun daerah, memastikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu memiliki sumber daya dan wewenang yang cukup untuk menjalankan tugasnya dengan baik.

Penerapan sistem pelayanan KTP-el mengacu kepada kebijakan pelaksanaan program KTP-el berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun

2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh kementerian dalam negeri berdasarkan peraturan Presiden.

Kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor-faktor yang beraneka ragam. Dalam konteks penerapan SOP dalam lingkungan organisasi publik, mengatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan pengaruh implementasi kebijakan SOP terhadap kinerja pegawai di lingkungan organisasi adalah struktur organisasi. Salah satu aspek struktural paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya SOP. Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi. Dengan menerapkan SOP tersebut, diharapkan pelayanan yang diberikan semakin optimal.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan informan DR sebagai Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Luwu mengatakan bahwa:

“Pelayanan e-KTP jauh lebih baik dari yang sebelumnya, karena setiap staf sudah paham dengan tugas masing-masing setelah kami melakukan pelatihan terhadap staf apalagi sekarang setiap instansi telah bekerjasama untuk melakukan sosialisasi ke masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dengan tingginya jumlah perekaman masyarakat” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2024).

Selanjutnya peneliti mewawancarai SN salah seorang warga pemohon KTP-el yang baru datang di Kantor Disdukcapil untuk melakukan registrasi identitas. Petikan wawancara dengan informan sebagai berikut:

“Saya mendapatkan informasi dan pelayanan dari staf untuk pengurusan e-KTP harus datang ke Kantor Disdukcapil setelah mendapat surat pengantar dari RT, kelurahan dan kecamatan. Lalu diisi dan dikembalikan

ke loket kemudian saya di foto, perekaman sidik jari, scan tanda tangan dan mata. Setelah selesai perekamannya saya disuruh menunggu sekitar 2 hari untuk mendapatkan KTP-el yang sudah di terbitkan dan hampir setiap prosedurnya tidak membuat saya bingung karena staf pelayanannya yang ramah” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2024)

Peneliti juga mewawancarai informan FR selaku masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Saya mendapatkan informasi dari kantor kelurahan serta dijelaskan prosedurnya sehingga saya datang ke Disdukcapil dengan membawa berkas persyaratan berupa surat pengantar dari RT/RW, pengantar dari kelurahan/ kecamatan, untuk mengurus KTP-el dengan mendapatkan isian format yang diisi dan dimasukkan kembali ke loket registrasi untuk di input sambil menunggu untuk diproses untuk perekaman dari tiap prosesnya menurut saya sudah baik karena apa yang dielaskan dikantor kelurahan sama dengan pelayanan yang diberikan di kantor disdukcapil jadi bias langsung saya urus dan di arahkan oleh staf ” (Hasil wawancara pada 18 Maret 2024).

Sehingga uraian mengenai sistem pelayanan KTP-el, berikut peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dari Disdukcapil untuk mengetahui sejauh mana dukungan dalam pelayanan yang diterapkan di instansi tersebut. Wawancara peneliti lakukan dengan informan A selaku Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk menanyakan pendapatnya mengenai dukunagn pelayanan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Luwu, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Saya bersama jajaran pegawai telah melaksanakan pelatihan serta melakukan sosialisasi kerjasama dengan kelurahan agar memberikan informasi kepada masyarakat mengenai sistem terbaru yang diterapkan dalam melakukan pengurusan di Disdukcapil terutama pengurusan KTP sehingga sistem pelayanan KTP dilaksanakan” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2024)

Makna wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan sistem pelayanan KTP-el harus sesuai

dengan pegawai yang mengetahui atau menguasai dunia digital yang mampu menginput data dan informasi pemohon sesuai dengan format yang diberikan untuk diisi dan dikembalikan ke pegawai untuk dicatat secara administratif sebagai pemohon yang mengurus KTP elektronik.

Hal ini senada dengan pernyataan dari MA bahwa:

“Prosedur dan persyaratan untuk pengurusan e-KTP, sudah jelas didapatkan dari informasi, baik dari internet maupun yang dijelaskan di kelurahan sehingga berkas yang diperlukan dalam membuat KTP bisa disiapkan sebelum berangkat ke Kantor Disdukcapil dan staf di Kantor Disdukcapil akan langsung mengarahkan untuk menyerahkan berkas setelah itu melakukan perekaman foto dan di informasikan untuk menunggu hasilnya beberapa hari kemudian karena adanya faktor jaringan yang bermasalah”. (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2024).

Berdasarkan wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mengurus E-KTP yaitu menunjukkan fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan KTP lama (Siak) dua lembar terus rekam data diri dilanjutkan dengan foto setelah itu dikeluarkan resi, masyarakat disuruh tunggu sampai E-KTP asli keluar. Sementara persyaratan yang harus di lengkapi untuk perubahan data yaitu dengan membawa e-KTP yang lama, Dokumen pendukung perubahan data baik itu Ijazah, SK, maupun Buku Nikah, dan putusan Pengadilan Negeri. Sedangkan persyaratan pembuatan e-KTP yang hilang yaitu dengan membawa fotocopy eKTP, fotocopy Kartu Keluarga, dan surat kehilangan dari kepolisian. Adapun pembuatan ulang e-KTP yang rusak yaitu dengan membawakan fotocopy e- KTP yang sudah rusak dan fotocopy Kartu Keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat penulis simpulkan bahwa dukungan dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP sudah terpenuhi oleh adanya sumber daya manusia seperti pegawai yang telah dilatih agar mengetahui proses perekaman e-KTP yang diterapkan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan. Dengan melakukan proses perekaman e-KTP dengan begitu proses akan berjalan lancar ketika masyarakat paham dan mengetahui persyaratan, proses, batas waktu dan penerbitan KTP-el. Ini penting dalam rangka mempermudah pemohon melakukan pengurusan dan mempermudah pegawai memberikan pelayanan penerbitan KTP. Ini memberikan makna bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan sistem dan masyarakat yang mengurus juga sudah mengikuti proses dan prosedur yang telah diterapkan. Sistem pelayanan KTP-el menjadi perhatian bagi setiap pemohon untuk mendapatkan pelayanan pengurusan KTP-el dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Luwu. Sehingga hasil observasi yang telah dilakukan, pengurusan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Luwu membutuhkan waktu hanya 1 jam kerja. Persyaratan yang harus dilengkapi untuk pembuatan e-KTP baru yaitu telah berusia 17 tahun ke atas dan melampirkan dua lembar fotokopi Kartu Keluarga (KK) terbaru, Ijazah pendidikan terakhir dan Akta Kelahiran.

2. Aspek *Capacity* (kemampuan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu

Dalam konteks pelayanan administrasi pemerintah di bidang kependudukan, kemampuan (*capacity*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil menjadi faktor krusial untuk memastikan kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menjalankan pelayanan administrasi pemerintah di bidang kependudukan, kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu memegang peran penting untuk memastikan kualitas, kecepatan, dan akurasi layanan yang disediakan kepada masyarakat memiliki strategi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yaitu :

- a. Meningkatkan kemampuan SDM menjadi fondasi utama dalam menjalankan operasional sehari-hari. Diperlukan personil yang mencukupi jumlahnya, serta memiliki kualifikasi dan keterampilan yang sesuai dengan tugas administratif kependudukan, seperti pencatatan peristiwa kependudukan dan pengelolaan data. Selanjutnya, kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan sistem informasi yang canggih juga menjadi kunci.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu memiliki infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung proses pencatatan dan pemrosesan data secara efisien dan akurat memiliki peran yang sangat vital sebagai fondasi utama dalam menjalankan operasional pemerintahan. Personil yang berkualitas, terlatih, dan kompeten adalah elemen kunci yang memastikan kelancaran dan keberhasilan berbagai kegiatan pemerintahan yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dan bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan serta pelayanan publik. Dalam konteks administrasi kependudukan, petugas di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang prosedur-prosedur administratif, kebijakan terkait, serta kemampuan komunikasi yang baik untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat yang tidak hanya mencakup pengetahuan teknis, tetapi juga kemampuan interpersonal, pemecahan masalah, dan kepemimpinan yang dibutuhkan untuk beradaptasi dengan berbagai situasi yang kompleks dan dinamis. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu melakukan pelatihan, pendidikan, dan pengembangan karir kepada pegawai, menjadi pelatihan bagi keberhasilan operasional pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

- b. Kemampuan manajerial / keterampilan, dan perilaku yang dapat diamati untuk memimpin pemerintahan menjadi fondasi utama yang sangat penting dalam menjalankan operasional pemerintahan. Ini karena kemampuan manajerial mencakup berbagai aspek yang esensial dalam mengatur sumber daya, mengkoordinasikan kegiatan, dan memastikan efisiensi serta efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam hal ini terdapat sedikit perubahan terkait prosedur pelayanan pembuatan E-KTP bahwa tidak lagi melibatkan aparatur kecamatan. Hal ini senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh DR selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, sebagai berikut:

“...kalau dulu masyarakat harus menunggu diluar kantor sambil datanya di input oleh staf, tapi sekarang sudah ada ruang tunggu serta

ada beberapa computer yang tersedia, apalagi staf Disdukcapil sudah banyak yang paham tentang input data sehingga prosesnya sudah mudah diselesaikan. Jadi masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk menunggu perekaman foto” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2024).

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu, kemampuan manajerial diperlukan untuk mengelola berbagai proses administratif, mengatur alokasi sumber daya, serta memastikan bahwa tugas-tugas dilaksanakan sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan yang mencakup kemampuan perencanaan yang baik untuk merumuskan strategi dan tujuan jangka panjang, serta mengatur langkah-langkah konkret yang diperlukan untuk mencapainya termasuk struktur organisasi, pembagian tugas, dan tanggung jawab masing-masing bagian. Tidak hanya itu, kemampuan pengawasan yang efektif juga sangat penting dalam memantau kinerja dan memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan rencana. Dengan memiliki kemampuan manajerial yang kuat, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, meminimalkan risiko kesalahan atau kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan, serta meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya yang tersedia. Sebagai inti dari operasional pemerintah, kemampuan manajerial memberikan landasan yang kokoh untuk mencapai tujuan-tujuan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kemampuan manajerial sangatlah penting untuk mencapai efektivitas dan keberlanjutan dalam penyelenggaraan layanan publik.

c. Menyediakan Teknologi dan sistem informasi karena penggunaan teknologi dan sistem informasi yang canggih yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas informasi terutama dalam konteks penerbitan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik). Dalam era di mana teknologi semakin meresap dalam berbagai aspek kehidupan, pemerintah telah beralih ke solusi elektronik untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akurasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam penerbitan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu memanfaatkan teknologi dan sistem informasi untuk mempercepat proses pencatatan dan pemrosesan data penduduk secara efisien. Dengan sistem informasi yang terintegrasi, informasi individu dapat dicatat dan dikelola dengan lebih akurat dan cepat. Data-data tersebut tersimpan dalam format digital yang memungkinkan akses yang mudah dan cepat, serta dapat diintegrasikan dengan basis data lainnya untuk keperluan verifikasi dan validasi.

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti menemukan informasi bahwa warga yang mengurus e-KTP langsung saja datang ke Kantor Disdukcapil luwu untuk foto dan rekam data diri tanpa harus ke Kantor Camat. Setelah itu percetakan E-KTP dilanjutkan di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil kalau e-KTP sudah siap akan langsung dapat diperoleh pada hari tersebut. Sehingga keberadaan teknologi dan sistem informasi juga membantu dalam meminimalkan risiko kesalahan manusia

dalam pengolahan data, sehingga meningkatkan akurasi dan keandalan informasi yang disediakan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu . Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki dokumen identitas yang valid dan sah.

Tabel 4.1 Fasilitas Kantor

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah
1.	Komputer	Samsung	12
2.	<i>Finger print scanner</i> (alat perekaman jari tangan)	Obo Hands	3
3.	<i>Iris scanner</i> (alat perekaman iris mata)	Canon	3
4.	<i>Signature pad topaz</i> (alat perekaman tanda tangan)	Topaz	4
5.	Ac	Sharp / AH-A9SAY	8
6.	Printer (peralatan personal komputer)	Epson / L3110	6

3. Aspek *Value* (nilai) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.

Pelayanan akan terlihat baik dan buruk dinilai dari adanya sebuah transparansi dalam pemerintahannya. Transparansi menjadi peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan. Pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat sehingga mudah di jangkau. Transparansi mengarah adanya kejelasan mekanisme/prosedur, program atau aktivitas, dan juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan,

usul, maupun kritik. Melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) maka dijamin akan adanya transparansi, sebab masyarakat mengetahui prosedur alur pelayanan publik, serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan informasi balik tentang perlakuan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Di masa yang sekarang dengan berkembangnya kemajuan teknologi, kemajuan media informasi, media cetak dan elektronik yang semakin maju, kebutuhan pelayanan juga akan semakin meningkat. Sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan terjamin adanya kepastian waktu, maka pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sesuai harapan masyarakat. Namun, pelayanan publik yang ada di luwu masih belum maksimal dengan apa yang diharapkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta berbagai hal seperti sulitnya system jaringan yang membuat pelayanan publik tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) belum sepenuhnya

berjalan dengan baik karena masih ditemuinya hambatan.

a. Faktor Sumber Daya Manusia

Merupakan faktor penghambat yang paling umum menghambat maksimalnya pelaksanaan e-KTP di Kabupaten Luwu , karena kurangnya Sumber Daya Manusia. Berdasarkan hasil wawancara dengan SN Pegawai Bidang Pelayanan Penduduk Kabupaten Luwu mengatakan bahwa:

”Bisa dilihat sendiri saja kami mengalami hambatan dikarenakan masalah kurangnya masyarakat yang memahami penggunaan teknologi yang juga jadi salah satu kendala di Kabupaten Luwu.”
(Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2024).

Maka pasal 3 Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Pelayanan publik perihal tujuan dari Undang-undang tersebut tidak berjalan dengan baik akibat dari kurangnya ketersediaan tenaga sumber daya manusia (SDM) di tempat perekaman data. dalam upaya proses penerbitan output KTP, maupun pengurusan kependudukan lainnya.

Faktor lainnya yaitu sumber daya, jika personil yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program kekurangan sumber daya dalam melakukan tugasnya. Meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan dalam pelaksanaa program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan peksanaan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program.

Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan E-KTP merupakan hal yang sudah sejak lama digeluti dan memang merupakan kewenagnan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengeluarkannya. bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik- teknik komputer.

Adapun hambatan lainnya dalam hal ini pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu melakukan kelalaian seperti yang diungkapkan WS selaku masyarakat yaitu:

“Saya sudah ada E-KTP, tetapi ada kesalahan penulisan nama dan umur, yang tertulis tahun tetapi seharusnya 21 tahun dan nama saya juga tidak sesuai dengan yang tertera di ijazah saya yang betul. Saya mau mengganti atau membetulkan umur dan nama saya. Sudah dua hari pengurusan sebelumnya di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu”. (Hasil wawancara pada tanggal 19 Maret 2024).

Terlaksananya tertib administrasi sangat didambakan oleh semua penyelenggara admnistrasi atau administrator karena pekerjaan yang

administrasi membutuhkan ketepatan waktu. Kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar yang dilayani menjadi puas. Tapi sangat disayangkan kesalahan pengetikan nama dan umur ini menjadi masalah kecil tapi berdampak pada kualitas pelayanan pegawai di kantor disdukcapil. Sehingga ada alasan yang akan mempengaruhi proses pelayanan publik di kantor Kabupaten Luwu.

b. Faktor sarana atau fasilitas pendukung

Sarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Sarana dan prasarana yang memadai sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Sarana dan prasarana harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sarana sebagai salah satu penunjang jalannya pelaksanaan program pemerintah yaitu E-KTP, namun berdasarkan hasil observasi lapangan, Fasilitas untuk mendukung pelaksanaan program kerja terkait E-KTP, masih adanya masalah penyediaan dan fasilitas.

Penyediaan blanko yang tidak terlaksananya, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 5 dimana Pemerintah melalui Menteri berwenang menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, menyediakan blanko KTP-el bagi

kabupaten/kota yaitu semestinya menyediakan kebutuhan penunjang lainnya terhadap pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan seperti Blanko. Kurangnya sarana dan prasarana terkait pelayanan publik terutama pembuatan E-KTP yang tidak tersedia balangko pengurusan maka akan berimbas pada efektifitas pelayanan sehingga pasal 15 ayat (e) Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tidaklah terwujud dengan baik walaupun telah diamanatkan oleh undang-undang namun faktanya dilapangan segala pihak yang diberikan tanggung jawab tersebut tidak mampu atau masih belum mampu memenuhi kewajiban tersebut yaitu menyediakan sarana dan prasarana pendukung dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan melihat ruang tunggu di kantor disdukcapil kabupaten luwu tidak begitu luas dan tersedia beberapa kursi sehingga jumlah tersebut tidak cukup menampung jumlah masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu sehingga banyak dari masyarakat yang ingin mengurus memilih untuk berdiri karena kurangnya kursi diruang tunggu. Akibat dari kurangnya fasilitas penunjang kebutuhan pendukung inilah, menurut penulis menghambat pelayanan publik di kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu.

Pasal 25 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa, penyelenggara melakukan analisis dan

menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana. Sehingga seharusnya pemerintah Kabupaten Luwu terutama Disdukcapil Kabupaten Luwu memperhatikan betul ketersediaan sarana dan prasarana serta meningkatkannya dikantor Disdukcapil Luwu seperti kursi sesuai dengan kebutuhan sehingga pelayanan dikantor disdukcapil dapat berjalan dengan baik.

Selain dari kurangnya jumlah kursi diruang tunggu pelayanan kantor disdukcapul kabupaten kepauan meranti, Masalah lain yaitu jaringan yang selalu jadi kendala, seperti keterangan wawancara yang diperoleh dari Kepala Disdukcapil Kabupaten Luwu :

“Begitupun dengan masalah jaringan, sudah dari tahun-ketahun selalu saja jadi masalah utama yang pastinya menghambat jalannya kerja kami khususnya menginput atau mengakses data-data masyarakat yang ingin memuat data kependudukannya” (Hasil wawancara pada tanggal 19 Maret 2024).

c. Hambatan Eksternal

Hambatan eksternal adalah hambatan yang terdapat dari luar diri seseorang atau individu, yang meliputi lingkungan yang ada di sekitar, termasuk orang-orang terdekat. Berdasarkan hasil observasi peneliti, adapun hambatan eksternal yang terdapat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Ducapil Luwu yaitu masih kurangnya pengetahuan masyarakat untuk melakukan perekaman E-KTP, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).

Dari hasil dari observasi peneliti Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu masih kurang optimal, dilihat dari beberapa permasalahan, di antaranya yaitu kurang stabilnya jaringan internet, terbatasnya nomor antrian, dan masyarakat melakukan registrasi perekaman E-KTP pada saat dibutuhkan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Dinas dukcapil luwu mengatakan: Sejauh ini belum ada masalah yang signifikan namun masih banyak juga masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP, bahkan diatas umur 17 tahun masih ada masyarakat yang belum memiliki E-KTP, dan pada saat pembuatan E-KTP banyak masyarakat yang datang diluar jam kerja. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan informan A selaku pegawai Bidang Pelayanan Penduduk terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa yang menyatakan:

“Tidak ada masalah yang signifikan, namun masih ada hambatan seperti banyak masyarakat yang datang diluar jam kerja dan masih banyak juga masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP” (Hasil wawancara pada tanggal 19 Maret 2024)

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan pegawai Bidang Pelayanan Penduduk, penerbitan E-KTP Dukcapil terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa tidak ada masalah yang signifikan namun, masyarakat membuat dokumen kependudukan disaat dibutuhkan atau disaat ada perlu, dan terkadang pegawai harus

turun kelapangan untuk melakukan perekaman E-KTP. Hal serupa peneliti juga wawancara SN pegawai Bidang Pelayanan Penduduk mengatakan:

“Hambatan yang sering terjadi dalam penerbitan E-KTP yaitu kurang stabilnya sistem jaringan internet sehingga terhambatnya proses percetakan, karena target percetakan E-KTP setiap harinya 200 keping, jika tidak sesuai target maka kami harus menyelesaikannya pada malam hari untuk memenuhi pelayanan yang baik bagi masyarakat” (Hasil wawancara pada tanggal 19 Maret 2024)

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Bidang Pelayanan Penduduk terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa hambatan lainnya yaitu kurang stabilnya sistem jaringan internet sehingga terhambatnya proses percetakan E-KTP. Dari hasil Wawancara peneliti diatas dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu sudah berjalan dengan Standar Operasional Prosedur. Dalam pelayanan Pembuatan E-KTP di Dukcapil Kabupaten Luwu ada dukungan dari Pemerintah Daerah, yaitu dukungan kebijakan dan dukungan anggaran, guna untuk membantu dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP.

C. Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang sesuai dengan dinamika yang ada yaitu menggunakan teori yang berasal dari hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004), untuk dapat menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, dibutuhkan tiga

elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan secara sungguh-sungguh, ketiga elemen sukses tersebut adalah :

1. *Support*

Support adalah dukungan unsur pimpinan yang memotivasi dalam Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu (menurut teori Indrajit) seperti:

- a. Kesepakatan bersama untuk menerapkan *e-government*.
- b. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan yang kondusif untuk mengembangkan *e-government*.

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Luwu adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar ingin menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu, dukungan pemerintah dalam menerapkan konsep *e-government* pada pembuatan e-KTP sangatlah baik karena tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "*top down*", maka jelas dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif dari pemerintah Kabupaten Luwu harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang

berada pada level tertinggi (Presiden dan para Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya).

Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan di

Disdukcapil Luwu adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu sebagai salah satu kunci sukses dalam mencapai visi dan misi pembuatan e-KTP, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan. Disdukcapil Luwu telah sepakat untuk menerapkan *e-government* di kalangan masyarakat agar masyarakat dapat mengenali dunia teknologi lebih luas dan dapat mengakses e-KTP dimana dan kapan saja sehingga terjalannya program pemerintah untuk menerapkan *e-government*.
- b. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif pada Disdukcapil Luwu untuk mengembangkan *e-Government* pada pembuatan e-KTP (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor e-Envoy – 30 sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).

Berdasarkan informasi yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-governmment* di Disdukcapil Kabupaten Luwu dalam menerapkan e-KTP sudah ada perencanaan dalam pengembangan e-

government sehingga konsep dapat diterapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Sosialisasi *e-government* yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Luwu dilakukan dengan cara dimuatkan ke dalam program-program yang dijalankan saja.

2. *Capacity*

Capacity yang dimaksud pada penelitian ini dalam teori Indrajit yakni:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government* dari Pemerintah Kabupaten Luwu dalam mewujudkan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi kenyataan, seperti para pegawai yang profesional telah mengetahui sistem *e-government*.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat di Disdukcapil Kabupaten Luwu dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan dalam pembuatan e-KTP. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup di Disdukcapil Kabupaten Luwu untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang

berkaitan dengan sumber daya finansial seperti alat yang digunakan untuk kegiatan operasional perekaman e-KTP yaitu komputer, *finger print scanner* (alat perekaman jari tangan), *iris scanner* (alat perekaman iris mata), *signature pad topaz* (alat perekaman tanda tangan), dan jaringan wifi yang memadai.

- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai di Disdukcapil Kabupaten Luwu untuk melakukan perekaman e-KTP karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *Government* seperti website yang di buat oleh pemerintah.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam pembuatan e-KTP yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* di Disdukcapil Kabupaten Luwu dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan seperti para pegawai yang mempunyai keahlian dan di pekerjakan sebagai perencana dan pelaksana untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan informasi yang didapatkan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa penerapan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu tidak memiliki kendala dalam keuangan karena telah ada anggaran yang dibuat cukup untuk memenuhi kebutuhan. Dilihat dari sumber daya manusia, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu yaitu kurangnya sumber daya manusia dalam proses pembuatan e-KTP yang dibutuhkan dan ditambah lagi dengan sedikitnya sumber daya manusia yang

berkompeten dalam teknologi informasi.

3. *Value*

Value yang dimaksud dalam teori Indrajit untuk menerapkan e-KTP ini adalah:

- a. Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.
- b. Menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu bukanlah untuk kalangan pemerintah sendiri, melainkan untuk masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*).

- a. Berbagai inisiatif *e-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan di Disdukcapil Kabupaten Luwu.
- b. Pemerintah Kabupaten Luwu harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan

pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi Disdukcapil Kabupaten Luwu yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-Government*.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Luwu harus diperhatikan mengenai *support*, *capacity*, dan *value*. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting tersebut akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-Government* yang akan menjadi kunci sukses utama keberhasilan. Atau dengan kata lain, jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-Government* berada di luar area tersebut (ketiga elemen tersebut), maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa website yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu belum dikelola secara maksimal dalam penerapannya *e-KTP*. Karena dalam pengelolaannya terdapat standar yang harus diperhatikan yang telah ditetapkan. Hal ini menyebabkan konten yang terdapat pada website pembuatan *e-KTP* belum lengkap dan mengakibatkan tidak dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Sehingga masyarakat yang ingin mengakses informasi menjadi tidak memperoleh apa yang dibutuhkan dan tidak terasa manfaat yang diberikan dalam website tersebut. Hal ini juga berakibat pada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi menjadi enggan mengakses website yang disediakan dan lebih memilih bertatap muka secara langsung jika memerlukan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Penerapan Prinsip Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek *support* yang diberikan Dinas Pencacatan Sipil dalam penerapan *Electronic Government* pada pembuatan e-KTP sudah baik karena memberikan dukungan dengan memperkenalkan sistem pendaftaran online yang memungkinkan warga untuk mengakses layanan administratif kependudukan secara efisien dari mana saja.
2. Aspek *capacity* yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerapan *Electronic Government* pada pembuatan e-KTP sudah baik karena Dinas Pencacatan Sipil Kabupaten Luwu memberikan pelatihan dan pembinaan kepada staf dan pejabat pemerintah dalam menggunakan sistem elektronik.
3. Aspek *value* yang diberikan Dinas Pencacatan Sipil dalam penerapan *Electronic Government* pada pembuatan e-KTP masih perlu perbaikan secara maksimal karena masih banyaknya masyarakat yang belum paham dengan sistem *Government* apalagi ditambah dengan permasalahan jaringan.

B. Saran

1. Pemerintah perlu melakukan perbaikan terhadap kapasitas jaringan internet agar terhindar dari kurang stabilnya jaringan, supaya proses pencetakan dan perekaman dalam pelayanan pembuatan e-KTP tidak terhambat lagi.
2. Perlunya penambahan pegawai bagian kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu terutama bidang yang mengurus pelayanan e-KTP dan meningkatkan mutu pelayanan dengan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat yang datang ke kantor dapat terlayani dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan *E-Government* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i2.12267>
- Aminudin, N. (2019). Langkah – Langkah Taktis Pengembangan *E-Government* Untuk Pemerintahan Daerah (Pemda) Kabupaten Pringsewu. *Aisyah Journal Of Informatics and Electrical Engineering (A.J.I.E.E)*, 1(1), 89–95. <https://doi.org/10.30604/jti.v1i1.13>
- Amri, F. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Repository Uin Suska.Ac.Id*, 13–33.
- Arismunandar, O. S. (n.d.). *Teknik Wawancara Jurnalistik*. 1–9.
- Astuti, R. (2020). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Pendahuluan Pemerintah memiliki peranan untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 1, 166–170. <http://ejournal.untagsmd.ac.id/index.php/PD/article/view/6089%0Ahttp://ejournal.untagsmd.ac.id/index.php/PD/article/viewfile/6089/5638>
- Ilmiah, J., Pendidikan, W., Mora, H., Simamora, Y., Rizaldy, F. R., Abednego, G., & Semarang, U. N. (2023). *4392-Article Text-12788-1-10-20230630*. 9(June), 762–774.
- Iverson, B. L., & Dervan, P. B. (n.d.). *Pelayanan Publik*.
- Jailani. (2013). Pelayanan publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam. *Jurnal Al Bayan*, Vol. 19(27), 93–109.
- Kecamatan, T., & Kota, P. (2009). *22 Program Studi Administrasi Publik*. 22–29. Kelurahan, S., Kecamatan, S., & Surakarta, B. (1945). *Administrasi Kependudukan Berdasarkan*. 1(3), 57–68.
- Kristianto, D., & Findawati, Y. (2022). Perancangan dan Analisis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan E-government Di Kecamatan Krembung. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1693–1704.
- Kurniawan, I. A., Yusman, D., Kultsum, G. U., & Junianto, A. (2022).
- Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 256–265.

- <https://doi.org/10.30656/sawala.v0i2.5476> Ley 25.632. (2002). *Oltris M. Parontong*. 1–8.
- Lusiani, C., Pemerintah,), Sleman, K., & Yogyakarta, D. I. (2009). Audit IT Governance Kabupaten Sleman. *Jurnal Informatika Mulawarman*, 4(2), 38–48.
- Lutfia, L., Sylviana Zanthi, L., Siliwangi, I., Terusan Jendral Sudirman, J., Tengah, C., Cimahi, K., & Barat, J. (2019). Analisis Kesalahan Menurut Tahapan Kastolan Dan Pemberian Scaffolding Dalam Menyelesaikan Soal Sistem Persamaan Linear Dua Variabel. *Journal On Education*, 1(03), 396–303.
- MAS AMMAH, N. (2016). Penerapan Layanan Electronic Health (E-Health) Di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Publika*, 4(10), 1–10.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Menyelesaikan, D., Materi, S., & Dan, B. (2020). *Issn 2087-8249 e-issn 2580-0450*. 09(2), 175–187.
- No Title*. (1999).
- Nurany, F., Dinda Rahmadhani, C., Kurniawati, L., Pritha Sharmistha, N., Ihza Mahendra, Y., & Rahma Sary, I. (2021). Implementasi Dalam Pelaksanaan E-Ktp. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 22–29. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Prabawati indah, & meirinawati. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Citizen’S Charter. *Administrasi Publik*, 12(1412–7040), 1–10.
- Ramadhan, R., Fardianti, P., Zahwa, A. S., & Darmawan, I. (2023). Penerapan E-Government pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) melalui Aplikasi SIMANJA. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(10), 671–677.
- Rukmawati, S. N., Purnamasari, H., & Azizah, A. N. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 233–242. https://www.researchgate.net/profile/Hanny-Purnamasari/publication/361581559_Kualitas_Pelayanan_Administrasi_Kependudukan_Melalui_Penerapan_E-Government_Studi_Pada_Dinas_Kependudukan_dan_Pencatatan_Sipil_Kabupaten_Karawang/links/62baa3c2f9dee438e8c77a5f/K
- Suryanto, D., Tinggi, S., Ekonomi, I., Agus, H., & Bukittinggi, S. (2019). Effect of Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance with Compensation as an Intervening Variable Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Pegawai dengan Kompensasi sebagai Variabel Intervening. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 1(2), 98–

109. [Http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej](http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej)

Terindah, K., Dinas, D. I., Pencatatan, D. A. N., & Kota, S. (2023). *Kartu Tanda Penduduk Yang Terpadu*. 8(1), 46–50.

Tryanti, W., & Frinaldi, A. (2019). Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 424–435. [Https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/75](https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/75)





LAMPIRAN

Lampiran : Permohonan Izin Penelitian


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 dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3769/05/C.4-VIII/II/1445/2024 27 February 2024 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 17 Sya'ban 1445
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0212/FSP/A.6-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : TIARA HALIM
 No. Stambuk : 10561 1117120
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

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

"PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 5 Maret 2024 s/d 5 Mei 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

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,

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

02-24

Lampiran : Surat Izin ptsp Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

1 of 2



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	: 4648/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Luwu
Perihal	: Izin penelitian	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3769/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: TIARA HALIM
Nomor Pokok	: 105611117120
Program Studi	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" PENERAPAN ELECTRONIC DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 Maret s/d 05 Mei 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 28 Februari 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

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran : Surat Keterangan telah meneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu

 **PEMERINTAH KABUPATEN LUWU**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. Jend. Sudirman (Kompleks Perkantoran Pemkab Luwu) Telp./Facs. 0471-3314512
BELOPA

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
NO : 800/103/DKC/IV/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu menerangkan bahwa :

Nama : **TIARA HALIM**
NIM : 105611117120
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Universitas : Universitas Muhammadiyah Makassar

Benar nama tersebut telah melakukan penelitian dari tanggal 18 Maret 2024 sampai dengan 18 April 2024 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu dengan judul **“Penerapan *Eletronic Government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Belopa, 22 April 2024

a.n Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Luwu
Kasubag. Umum dan Kepegawaian


IDAWATI SE
NIP. 19730603 200701 2 011



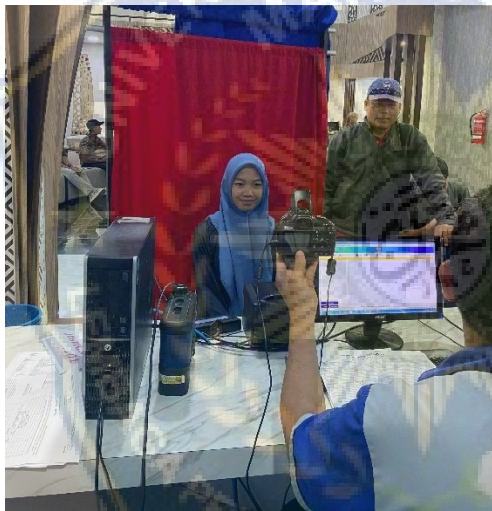
Lampiran : Lokasi Tempat Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu



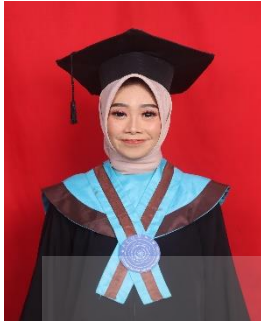
Lampiran : Wawancara Bersama Pegawai



Lampiran : Proses Pembuatan E-KTP



RIWAYAT HIDUP



TIARA HALIM, atau dikenal dengan panggilan Tayya. Lahir pada tanggal 8 Februari 2003 di Makassar. Penulis lahir dari pasangan Bapak Halim dan Ibu Hamrisa. Anak pertama dari tiga bersaudara, memiliki adik laki-laki bernama Adriansyah Halim dan Iskandar Halim.

Penulis pertama kali masuk Pendidikan formal pada tahun 2008 di Sekolah Dasar Negeri 36 Seppong dan tamat pada tahun 2014, kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) di MTsN Belopa dan tamat pada tahun 2017. Setelah tamat dari SMP, penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 01 Unggulan Kamanre/SMAN 12 Luwu pada tahun 2017 dan tamat pada tahun 2020. Setelah Tamat SMA penulis baru melanjutkan Pendidikan di jenjang Perguruan Tinggi pada tahun 2020. Pada tahun tersebut penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara.