

SKRIPSI

**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR**



Oleh :

ALAN DARMA SAPUTRA S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113720

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

2023

**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S,Ap)**

Disusun dan Diajukan Oleh:

Alan Darma Saputra S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113720

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

2023

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Alan Darma Saputra S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113720

Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si



Hamrun, S.IP., M.Si

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



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



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

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0263/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Selasa, 21 Mei 2024.

Mengetahui:

KETUA

SEKERTARIS

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., MS.i

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

NBM: 730727

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua)

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

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

4. Hamrun, S.IP., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Alan Darma Saputra S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113720

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, 21 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Alan Darma Saputra S

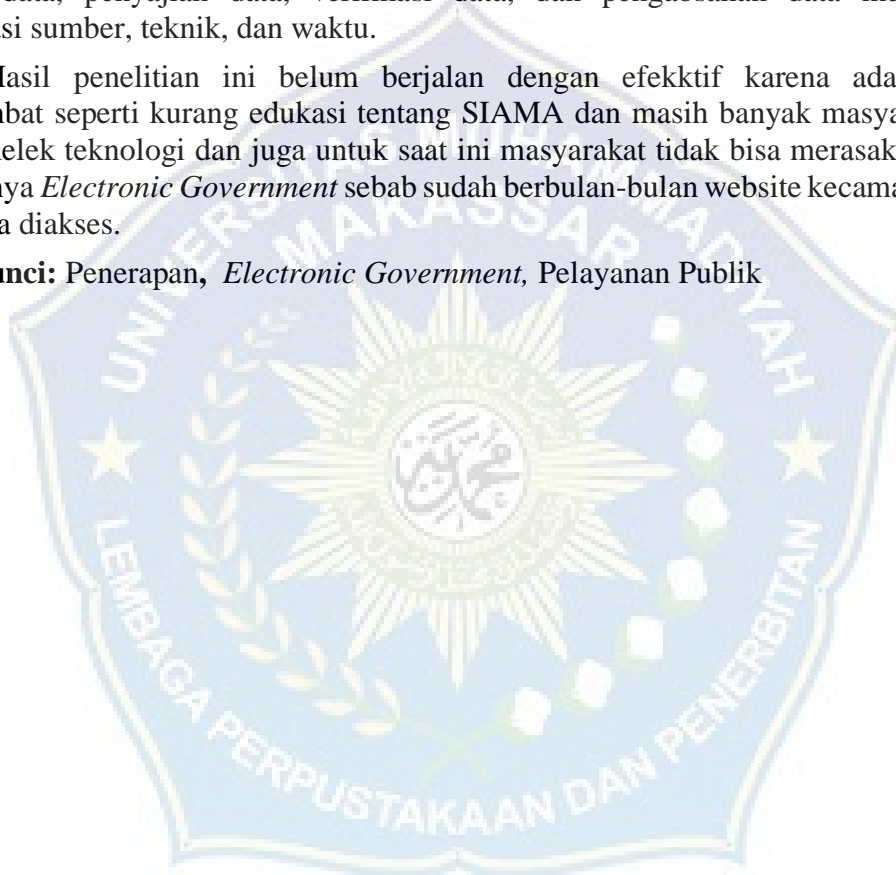
ABSTRAK

Alan Darma Saputra S, Muhlis Madani, Hamrun. Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar

Electronic Government adalah sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan opsi kepada masyarakat untuk lebih mudah mengakses informasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan publik di Kecamatan Mariso Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif tipe deskriptif dengan melibatkan 6 informan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian ini belum berjalan dengan efektif karena adanya factor penghambat seperti kurang edukasi tentang SIAMA dan masih banyak masyarakat yang belum melek teknologi dan juga untuk saat ini masyarakat tidak bisa merasakan manfaat dari adanya *Electronic Government* sebab sudah berbulan-bulan website kecamatan Mariso tidak bisa diakses.

Kata Kunci: Penerapan, *Electronic Government*, Pelayanan Publik



KATA PENGANTAR

Dengan segala rasa syukur atas nikmat yang diberikan oleh Allah SWT kepada kita semua, serta dengan penuh penghormatan, peneliti menyampaikan salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala keridhoan Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, hidayah, dan kekuatan-Nya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul "Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar" tepat waktu.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Kedua Orang tua penulis atas segala dukungan, cinta dan kasihnya sehingga penulis bisa melanjutkan studi ke perguruan tinggi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhlis Madani selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan selama proses penyusunan karya tulis ini.
3. Bapak Hamrun, S.IP selaku pembimbing II yang berkenan membantu selama proses penyusunan karya ilmiah ini.
4. Ibu dan Bapak dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan sumbangan pemikiran yang berharga bagi penulis.
5. Teman-teman mahasiswa seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar angkatan 2020 atas segala bantuan dan kebersamaannya selama menjalani perkuliahan hingga penyelesaian karya ilmiah ini.

6. Terakhir, diri penulis sendiri, Aland Darma Saputra atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga tetap rendah hati. Ia hebat, benar-benar hebat, sebab bisa bertahan sampai dititik ini.

Untuk menyempurnakan skripsi ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga karya ilmiah ini memberikan manfaat yang signifikan bagi yang membutuhkannya. Terima kasih.

Makassar, 21 Mei 2024

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Teori dan Konsep	11
1. Pelayanan Publik.....	11
2. Electronic Government	17
C. Kerangka Pikir.....	26
D. Fokus Penelitian	27
E. Deskripsi Fokus Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28

A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	29
D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Keabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	34
1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	34
2. Sejarah lokasi penelitian.....	37
B. Hasil dan Pembahasan.....	39
1. Support (Dukungan).....	39
2. Capacity (Sumber Daya).....	47
3. Value (Nilai).....	51
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era sekarang ini, teknologi telah berkembang pesat sehingga telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari manusia. Perkembangan teknologi tersebut tersebut tidak dapat dihindari disebabkan kebutuhan manusia akan sebuah teknologi guna memudahkan aktivitas keseharian yang salah satunya disebabkan oleh karena kebutuhan dalam mengakses sebuah informasi atau layanan (Sirajuddin and Atrianingsi 2020).

Electronic Government dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di Indonesia menggunakan yuridis. Awal mula konsep *Electronic Government* di Indonesia adalah intruksi presiden republik Indonesia (inpres) nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Dalam perkembangannya, konsep *Electronic Government* tersebut didefinisikan: “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah serta upaya hukum yang dilakukan dalam mengimplementasikan *Electronic Government* tersebut (Kurnia, Rauta, and Siswanto 2018).

Adanya penerapan *Electronic Government* kini menggantikan sistem sistem lama pada birokrasi pemerintahan yang rasa tidak sesuai lagi dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Contohnya saja ketika ingin menerima layanan publik pada lembaga pemerintahan masyarakat harus mengantri cukup lama hanya untuk menerima layanan yang sederhana seperti pengumpulan berkas

kependudukan Dengan adanya penerapan Electronic Government ini kini antrian-antrian pada layanan publik konvensional tidak terjadi lagi karena adanya antrian online (Wiwin Kadek & Eka Putu 2022).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah (Norisa, Hakim, and Malik 2015).

Pelayanan publik di era new normal dengan menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan, akan berdampak terhadap akses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan mengurangi intensitas pertemuan antara pemberi dan penerima layanan. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya dilakukan dengan tatap muka kemudian beralih ke sistem online menggunakan teknologi informasi. Tentunya peralihan ini juga harus diikuti dengan perubahan mindset masyarakat dengan memberikan sosialisasi ataupun edukasi supaya muncul kesadaran serta pemahaman sehingga dapat menghasilkan output yang efektif dan efisien (Rohman and Larasati 2020).

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dari dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat atau pelanggan (Ardiputra and Prawira 2020).

Buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Di kalangan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat; urusan negara tidak bisa selesai oleh kita sendirian, dan sebagainya. Pola pikir dan pola sikap seperti itu tentu tidak sejalan dengan era reformasi saat ini yakni berbagai upaya untuk memperbaiki keadaan termasuk pelayanan publik (Bazarah, Jubaidi, and Hubaib 2021).

Dari segi sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga meningkatnya sifat eksklusifisme yang berlebihan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian antar masyarakat itu sendiri maupun dengan

pemerintah setempat. Adanya kerusuhan yang bersifat anarkis merupakan bentuk nyata dari kurangnya rasa kepedulian tersebut. Seiring dengan itu masyarakat cenderung berfikir praktis mengarah kepada hal negatif dengan ragam tindakan yang tidak rasional dan cenderung melanggar hukum (Septiani and Siswadhi 2020).

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari hasil interaksi bersumber dari sistem pelayanan, Sumber daya manusia sebagai pihak yang memberikan layanan, strategi dan pelanggan atau masyarakat yang menerima layanan (Havianto, 2014) dalam (Maulani 2020).

Penerapan *Electronic Government* di kantor camat menghadapi sejumlah hambatan. Salah satunya adalah keterbatasan teknologi di wilayah tertentu, seperti ketidak stabilan koneksi internet dan kurangnya perangkat keras yang memadai. Tidak semua pegawai dan warga memiliki pemahaman digital yang memadai untuk berinteraksi dengan platform *Electronic- Government*, sehingga dibutuhkan upaya pelatihan yang intensif. Selain itu, perlindungan data pribadi dan keamanan informasi menjadi aspek penting dalam penggunaan sistem *Electronic Government*. Mendorong partisipasi dari berbagai lapisan masyarakat juga menjadi tantangan, terutama mengingat beberapa kelompok mungkin tidak memiliki akses atau keterampilan untuk menggunakan platform tersebut. Integrasi antara sistem yang sudah ada dan solusi *Electronic Government* baru juga kompleks, sering kali memerlukan perubahan dalam budaya organisasi yang bisa menimbulkan resistensi. Biaya dan pengelolaan anggaran juga harus diperhitungkan dengan baik, dan

manajemen proyek yang teliti diperlukan untuk memastikan keberhasilan implementasi. Menghadapi tantangan ini, pendekatan komprehensif diperlukan, meliputi perencanaan yang matang, pelatihan yang efisien, penerapan kebijakan keamanan yang kuat, dan partisipasi aktif dari semua pihak yang terlibat.

Kecamatan Mariso terletak di bagian barat Kota Makassar, dengan wilayah yang berlokasi di sepanjang pesisir. Mariso merupakan salah satu dari tujuh kecamatan di Kota Makassar yang berbatasan langsung dengan pantai. Data dari Badan Pusat Statistik mencatatkan bahwa pada tahun 2006, jumlah penduduk di Kecamatan Mariso mencapai 28.013 individu per kilometer persegi. Tahun 2019 membawa perubahan signifikan, di mana Kecamatan Mariso menjadi kecamatan dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di seluruh Kota Makassar. Jumlah penduduknya bertambah menjadi 33.038 individu.

Penerapan *Electronic government* di Kantor Camat Mariso mengalami hambatan atau tantangan yang perlu dihadapi dengan bijaksana. Permasalahan utama adalah rendahnya tingkat inklusi digital di masyarakat setempat. Meskipun infrastruktur teknologi informasi sudah tersedia, masih banyak warga yang tidak memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan internet. Hal ini mengakibatkan kesenjangan dalam aksesibilitas terhadap layanan publik online yang telah disediakan oleh Kecamatan Mariso. Permasalahan lain yang muncul adalah kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan *Electronic Government*. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami manfaat dari penerapan teknologi ini, sehingga mereka

cenderung lebih memilih untuk mengurus berbagai dokumen atau permohonan secara konvensional. Selain itu, beberapa masyarakat juga khawatir terkait keamanan data pribadi mereka ketika menggunakan layanan online. Tidak hanya itu, tantangan lain yang dihadapi adalah kurangnya koordinasi antara unit-unit di dalam Kantor Kecamatan Mariso.

Dalam Penerapan *Electronic government* Dalam Pelayanan Publik tentunya diperlukan penerapan penerapan *Electronic Government* yang mempunyai *Support*, *Capacity*, dan *Value*, sehingga menjadi peluang keberhasilan dalam penerapan *Electronic Government* yang efektif di Kecamatan Mariso Kota Makassar. Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mariso Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini yaitu bagaimana penerapan *Electronic government* dalam pelayanan publik di Kecamatan Mariso Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini, adalah untuk mengetahui penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan publik di Kecamatan Mariso Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

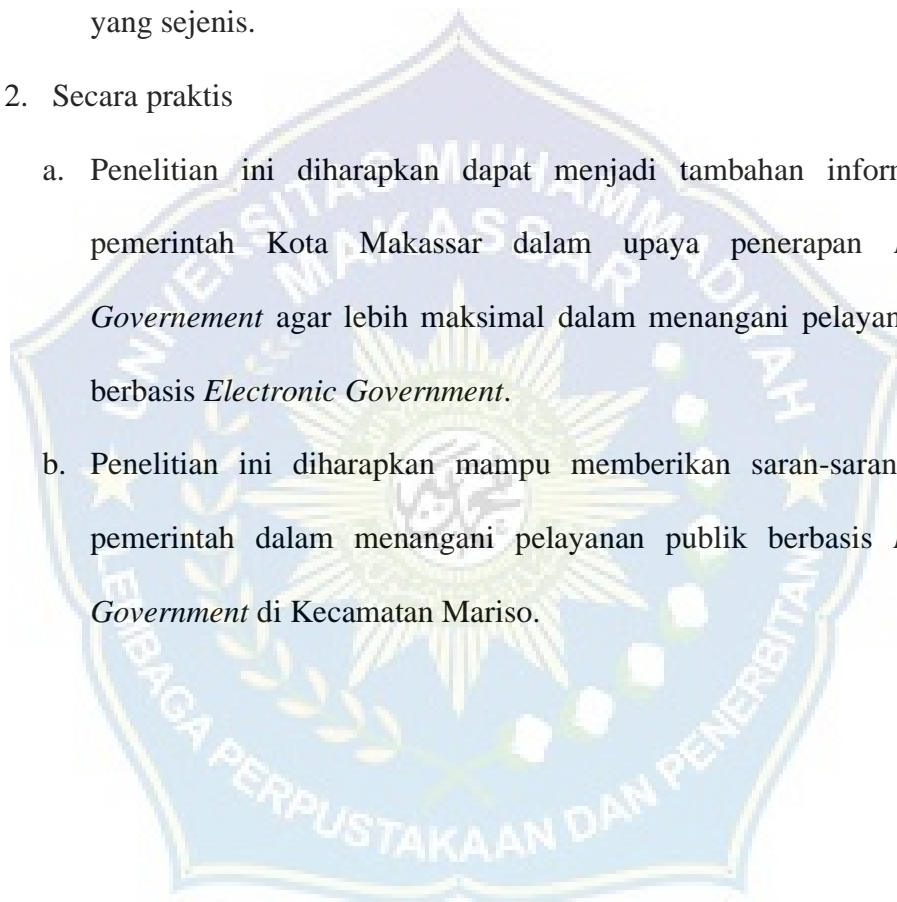
Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti, yaitu:

1. Secara teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsi pemikiran terhadap strategi pemerintah dalam penerapan *Electronic Government* di Kecamatan Mariso.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang sejenis.

2. Secara praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pemerintah Kota Makassar dalam upaya penerapan *Electronic Governement* agar lebih maksimal dalam menangani pelayanan publik berbasis *Electronic Government*.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran-saran terhadap pemerintah dalam menangani pelayanan publik berbasis *Electronic Government* di Kecamatan Mariso.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan usaha para peneliti untuk menemukan perbandingan serta mendapatkan wawasan baru yang dapat menginspirasi penelitian berikutnya. Selain itu, tinjauan literatur terhadap penelitian sebelumnya juga bermanfaat untuk menyusun kerangka kerja penelitian, menempatkan penelitian dalam konteks yang tepat, dan menggambarkan aspek orisinalitas dari penelitian yang dilakukan.

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Tasmil 2013)	Pemerintahan <i>Electronic government</i> Di Kota Makassar <i>Electronic Government</i> Rangking <i>in</i> Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi <i>Electronic Government</i> di Kota Makassar dalam kategori belum baik. hasil pemeringkatan <i>Electronic Government</i> pada 18 SKPD hanya satu SKPD dengan kategori “Baik Sekali”, tujuh kategori “Baik” dan selebihnya masih dalam kategori “Kurang

			<p>dan “Sangat Kurang”. Pemerintah Kota Makassar diharapkan dapat melakukan perbaikan untuk implementasi <i>Electronic Government</i> yang lebih baik.</p>
2.	(Asri 2023)	<p>Penerapan <i>Electronic government</i> dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mariso Kota Makassar</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan <i>Electronic Government</i> dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Mariso Kota Makassar sudah berjalan dengan baik ditinjau dari aspek 1) Sipakta sudah efektif dalam pelayanan administrasi, 2) Support sudah efektif sesuai dengan kebijakan yang pemerintah keluarkan, 3) Sumber daya, sudah terpenuhi dengan adanya SDF, SDI dan SDM, 4) Manfaat, efektif dalam mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan, 5)</p>

			factor penghambat, masyarakat lansia, kurang mengerti penggunaan teknologi.
3.	(Norisa, Hakim, and Malik 2015)	Kualitas pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari akumulasi tiap-tiap indikator diantaranya dimensi bukti fisik (tangible), dimensi keandalan (reliability), dimensi daya tanggap (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dimensi empati (emphaty). Penerapan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor organisasi, faktor kepemimpinan, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor penghargaan dan pengakuan.

B. Teori dan Konsep

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Kurniawan 2016).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryono, Agus, 2001) dalam (Suhartoyo 2019).

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan (Agus Prianto, 2006) dalam (Djamrut 2015) terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara.

Setiap birokrasi pelayanan publik wajib memiliki sikap, mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi dan asas etis. Birokrat wajib mengembangkan diri sehingga dapat memahami, menghayati dan menerapkan berbagai asasetis yang bersumber pada kebajikan moral, khususnya keadilan dalam tindakan jabatannya. Secara umum nilai moral terdiri dari enam nilai besar atau yang dikenal dengan “*six great ideas*”, yaitu kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebebasan (*liberty*), kesamaan (*equality*) dan keadilan (*justice*) (Bisri and Asmoro 2019).

Pelayanan publik pada intinya mencakup berbagai bidang kehidupan yang sangat luas. Dalam konteks kehidupan negara, pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan berbagai jenis layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini meliputi berbagai bentuk pelayanan, termasuk pengaturan dan berbagai jenis layanan lainnya. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di sektor pendidikan, kesehatan, utilitas, dan sektor lainnya, diperlukan langkah-langkah yang ditingkatkan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang setara dan memadai terhadap layanan-layanan penting ini. Upaya ini dapat mencakup peningkatan infrastruktur, alokasi dana yang memadai, dan pengembangan program-program yang berfokus pada pemerataan dan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat mengakses pendidikan berkualitas, layanan kesehatan yang terjangkau, serta utilitas dasar seperti air bersih dan listrik. Langkah-langkah ini juga akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan umum dan pengembangan masyarakat secara keseluruhan (Mahsyar 2011).

Pelayanan publik merupakan hal penting untuk mengetahui kinerja pemerintah. Pelayanan publik dapat dijadikan tolak ukur untuk mengevaluasi kinerja pemerintah secara nyata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah sesuai dengan pelayanan yang diterimanya. Karena itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan (Adnan 2013).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Laia, Halawa, and Lahagu 2022) bahwa penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas.

Menurut Robert (1996:30) dalam (Dewi and Suparno 2022) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara (Rinaldi 2012).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan mereka, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terkesan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani”, bukan yang “dilayani”. Oleh sebab itu pada saat ini kebutuhan mendesak yang perlu dilakukan oleh birokrasi pemerintah adalah melakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya (Abbas and Sadat 2020).

Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana

memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya (Nurdin 2019).

Untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator sebagai alat ukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti dinyatakan Lenvine (1990:188) dalam (Bazarah, Jubaidi, and Hubaib 2021). bahwa; “produk dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator, yaitu *responsiveness, responsibility, dan accountability*.

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap unsur penyediaan pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan penggunaan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah ukuran menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benardan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah ukuran menunjukkan dan seberapa besar penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Terdapat inovasi perkembangan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat dengan mengikuti era perkembangan zaman digitalisasi yakni bentuk pelayanan terhadap publik bisa dilakukan melalui alat elektronik atau lebih dikenal dengan sebutan *Electronic*

Government. Electronic Government memiliki tujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ditunjang oleh akses layanan internet untuk menjalankan sistem pemerintahan, hal ini dilakukan untuk mengoptimalkan proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan sehingga kinerja tersebut bisa lebih efektif dan efisien (Auliyaa, Hidayat, and Nababan 2022).

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip di jabarkan (Riani 2021) sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2. Electronic Government

Electronic government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*information, communication and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta stafnya.

Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakatnya.

Kesiapan menuju keberhasilan *Electronic Government* menurut Heeks (2001) berkaitan dengan:

- a. Infrastruktur legal/hukum. Perlu adanya perangkat hukum untuk menangkal kejahatan digital, serta melindungi privasi, sekuriti data/informasi dan transaksi digital perorangan, perusahaan dan lembaga pemerintah.
- b. Infrastruktur kelembagaan. Perlu adanya instansi khusus yang menangani *Electronic Government* yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat termasuk layanan digital.
- c. Infrastruktur SDM. Sistem kepegawaian perlu dapat dikembangkan agar mampu menarik SDM berkualitas professional dalam bidang telematika untuk ikut berkiprah dalam *Electronic Government* milik pemerintah.
- d. Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang diperlukan relative mahal, tapi peluang kerjasama dengan swasta perlu dikembangkan dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung *Electronic Government*.
- e. *Support, Capacity, Value 6. Political environment, Leadership, Planning, Stakeholder, Transparency, Budgets, Technology, Innovation.*

Dalam praktek pelaksanaannya, *Electronic Government* merupakan penggunaan internet untuk menjalankan berbagai urusan pemerintahan serta menyediakan layanan publik secara lebih efisien dengan fokus pada pelayanan

kepada masyarakat. Singkatnya, tujuan utama dari implementasi *Electronic Government* adalah menciptakan pengalaman pelanggan secara daring, menghindari keharusan pelanggan berada dalam antrian fisik. Tambahan pula, tujuan *Electronic Government* mencakup penyediaan layanan tanpa keterlibatan langsung pegawai lembaga publik serta menghindari antrian panjang hanya demi mendapatkan layanan sederhana, ekonomis, dan efisien (B. Irawan 2017).

Electronic Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah guna meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memberikan opsi kepada masyarakat untuk dengan mudah mengakses informasi publik (Sari and Winarno 2012). Efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas serta peningkatan layanan publik memerlukan adopsi kebijakan dan strategi pengembangan *Electronic Government*. Kebijakan dan strategi ini diuraikan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang mengatur panduan nasional untuk pengembangan *Electronic Government* di seluruh sektor pemerintahan. Oleh karena itu, upaya sosialisasi *Electronic Government* perlu dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan, serta diperlukan insentif bagi masyarakat karena masih terdapat kurang pemahaman mengenai konsep dan implementasi aplikasi *Electronic Government* beserta manfaat yang dapat diperoleh darinya. Adapun Definisi yang dikemukakan oleh Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto (2010:54) tentang *Electronic Government* mengacu pada usaha untuk menggunakan informasi dan teknologi komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan publik yang lebih baik. Sementara itu, menurut definisi dari Samodra

Wibawa (2009:114), *Electronic government* merujuk pada pelayanan publik yang dijalankan melalui situs web pemerintah, dimana pilihan domain situs tersebut juga mencerminkan domain pemerintah Indonesia.

Menurut Damascene (2019), definisi *Electronic government* menghasilkan tiga elemen utama yang menggambarkan bentuk E-pemerintah. Ketiga elemen tersebut adalah:

- a. Wilayah transformasi
- b. Pengguna, pihak berkepentingan, dan interaksi di antara mereka
- c. Aplikasi *Electronic Government*.

Sedangkan dalam jurnal (Nugraha 2018) menurut Kase (2010) Istilah *Electronic Government* atau pemerintahan elektronik merujuk pada penerapan teknologi informasi oleh instansi pemerintah dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan transparansi organisasi tersebut. Dengan adopsi *Electronic Government*, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan, efisiensi internal pemerintah dapat ditingkatkan, dan akses masyarakat terhadap informasi di lingkungan pemerintahan dapat menjadi lebih mudah. Dalam konteks Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, *Electronic Government* memiliki empat tujuan utama yang ingin dicapai, yaitu:

- a. Membangun rangkaian informasi dan layanan publik yang memiliki mutu dan cakupan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terbatas oleh wilayah atau waktu tertentu, serta dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat.

- b. Menjalinkan interaksi yang saling berhubungan dengan sektor bisnis guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan memberikan kesempatan untuk lebih cepat menanggapi perubahan serta persaingan dalam perdagangan internasional.
- c. Membentuk mekanisme dan jalur komunikasi dengan lembaga-lembaga negara, serta menyediakan wadah dialog publik bagi masyarakat untuk turut serta dalam merumuskan kebijakan negara.
- d. Menghasilkan sistem manajemen dan alur kerja yang transparan dan efisien, sambil mempermudah proses transaksi dan pelayanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah daerah yang bersifat otonom.

Secara umum, *Electronic Government* dikenal juga sebagai pemerintahan digital, pemerintahan online, atau pemerintahan transformasional) merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan kepada warganya serta mengurus urusan bisnis dan aspek-aspek terkait pemerintahan. *Electronic Government* dapat diterapkan dalam berbagai bidang seperti legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, dengan tujuan meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik, dan mengembangkan proses pemerintahan yang demokratis. Model utama dalam penyampaian layanannya meliputi Government-to-Citizen (G2C), Government-to-Business (G2B), dan Government-to-Government (G2G). Manfaat utama yang diharapkan dari *Electronic Government* termasuk peningkatan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam penyediaan layanan publik (Sosiawan 2015).

Dalam jurnal (Al-Shuaili et al. 2019), kategori Layanan *Electronic Government* Biasanya, layanan yang diberikan oleh pemerintah disesuaikan dengan berbagai kelompok pengguna. Berikut adalah berbagai jenis layanan *Electronic Government* yang dikelompokkan menjadi empat kategori utama yang berbeda:

- a. Government to Citizens (G2C): Jenis layanan ini mencakup semua pelayanan pemerintah yang dibutuhkan oleh warga dari lahir hingga akhir hayat mereka, serta upaya untuk meningkatkan pengiriman layanan pemerintah yang lebih baik. Ini melibatkan interaksi dan komunikasi antara individu dengan pemerintah.
- b. Government to Business (G2B): Kategori ini mencakup interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis, termasuk industri, perusahaan, dan komersial. Ini mencakup semua kegiatan yang terkait dengan sektor swasta.
- c. Government to Government (G2G): Interaksi G2G umumnya terjadi di dalam pemerintah dan antara entitas pemerintah. Ada dua sudut pandang mengenai konsep ini: satu mengacu pada hubungan antara karyawan dan departemen lokal dengan entitas mereka, sementara sudut pandang lainnya melihatnya sebagai hubungan antara entitas pemerintah.
- d. Government-to-Employee (G2E): Kategori ini berfokus pada interaksi antara pemerintah dan karyawan untuk meningkatkan produktivitas. Ini melibatkan layanan internal yang diberikan oleh pemerintah kepada karyawan, seperti menyediakan informasi pelatihan, data pribadi,

pengelolaan cuti, layanan kesejahteraan, pendidikan, dan dukungan sosial.

- e. Government to Nonprofit (G2N): Jenis layanan ini ditujukan kepada organisasi nirlaba, badan amal, dan komite. Ini mencakup layanan yang pemerintah berikan kepada entitas nirlaba untuk mendukung tujuan mereka.

Menurut Yunas (2020), penerapan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi internet di lingkungan pemerintahan dikenal sebagai *Electronic Government*. Namun, pengembangan aplikasi *Electronic Government* memerlukan investasi finansial yang signifikan, sehingga persiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di sektor PNS dan persiapan masyarakat secara keseluruhan menjadi sangat penting. Survei yang dilakukan di beberapa negara mengungkapkan bahwa pejabat pemerintah umumnya enggan beralih ke metode layanan online, karena mereka lebih cenderung memilih pendekatan tradisional seperti pertemuan tatap muka, komunikasi lewat surat, atau panggilan telepon. Untuk memahami penyebab kegagalan implementasi *Electronic Government* di beberapa negara, diperlukan penelitian lebih lanjut. Beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai penyebab meliputi kurangnya persiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkaitan dengan penggunaan teknologi, ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai, serta kekurangan perhatian dari pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam implementasi ini (stakeholder).

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses

yang harus dimiliki dan diperhatikan (Indrajit, 2006 : 13) dalam (A. Irawan 2018).

Tiga faktor keberhasilan tersebut adalah:

a. Dukungan (*Support*)

- 1) Faktor awal dan fundamental yang penting bagi pemerintah adalah niat dari berbagai pemimpin publik dan politisi untuk menerapkan *Electronic Government*, bukan hanya mengikuti tren atau inisiatif yang bertentangan dengan prinsip-prinsip *Electronic Government*. Tanda kesiapan terlihat dalam kehadiran kepala pemerintahan yang menunjukkan komitmen politik untuk mendorong implementasi *Electronic Government* di Kantor Kecamatan Mariso, Kota Makassar.
- 2) Keberadaan peraturan yang mendukung implementasi *Electronic Government* di Kecamatan Mariso, Kota Makassar.

b. Kapasitas (*capacity*)

- 1) Tenaga kerja yang memiliki kompetensi dan kualifikasi yang tinggi dalam mengelola serta mengakses teknologi informasi, dengan tujuan untuk memastikan bahwa implementasi *Electronic Government* berjalan sesuai dengan ekspektasi.
- 2) Rencana anggaran yang diarahkan oleh inisiatif *Electronic Government* dan sumber daya keuangan yang diperlukan untuk menentukan alokasi dana yang akan digunakan dalam pengembangan *Electronic Government*.
- 3) Melakukan pemeriksaan mengenai ketersediaan infrastruktur teknis di Kecamatan Mariso, Kota Makassar.

c. Penilaian (*value*)

- 1) Keberadaan tenaga kerja dengan kemampuan dan kualifikasi yang unggul dalam mengelola serta mengakses teknologi informasi, dengan maksud memastikan bahwa implementasi *Electronic Government* berlangsung sesuai dengan harapan.
- 2) Penyusunan rencana anggaran yang terfokus pada inisiatif *Electronic Government* serta pengelolaan sumber daya keuangan yang diperlukan untuk menetapkan alokasi dana yang akan digunakan dalam pengembangan *Electronic Government*.
- 3) Melakukan penilaian terhadap ketersediaan infrastruktur teknis di Kecamatan Mariso, Kota Makassar.

Menurut penelitian oleh (Indrajit 2006), kendala yang menghalangi implementasi *Electronic Government* adalah

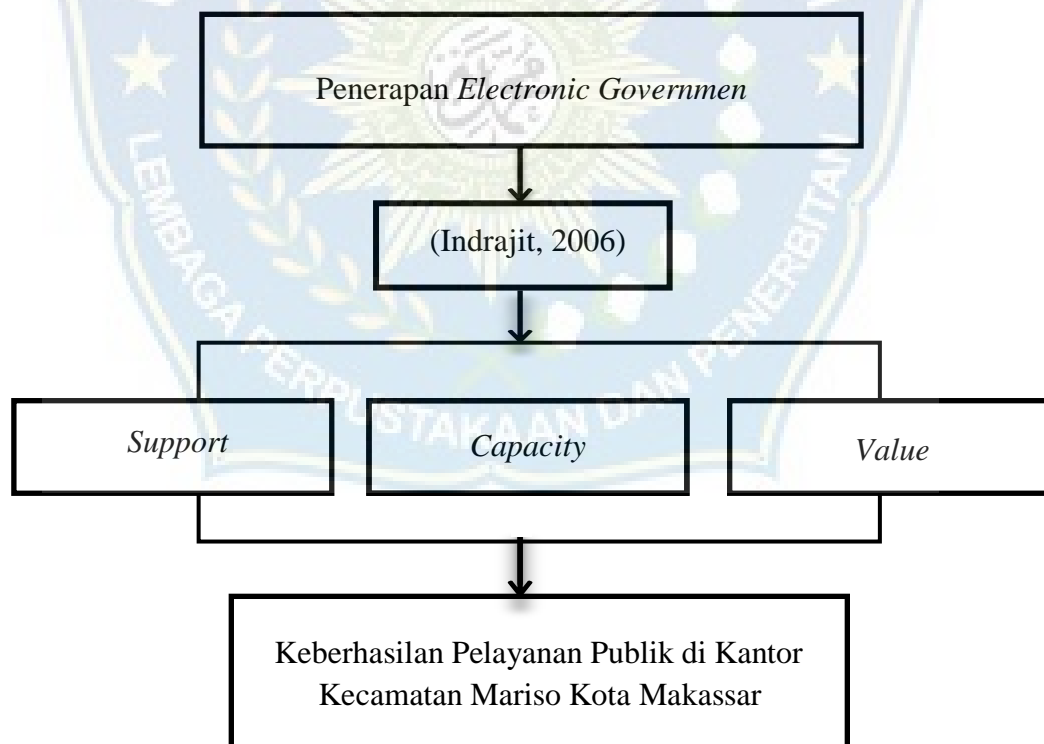
- a. Tanpa dukungan dari pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, implementasi *Electronic Government* tidak akan berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- b. Keterbatasan sumber daya, termasuk fasilitas fisik, dana yang diperlukan untuk mendukung *Electronic Government*, dan tenaga kerja yang berkualitas.
- c. Tidak adanya persepsi manfaat yang dirasakan oleh masyarakat terhadap layanan *Electronic Government*.

Penerapan *Electronic Government* dalam pemerintah dan lembaga publik ternyata tidak mudah, bukan hanya pada tingkat lokal, pada tingkat nasional saja sampai saat ini belum dapat diterapkan secara menyeluruh. Penerapan dan

pengembangan *Electronic Government* secara nasional merupakan pekerjaan yang tidak ringan, dan membutuhkan energi dan sumber daya yang besar terutama untuk mengintegrasikan data elektronik dari berbagai lembaga pemerintah yang bersifat permanen maupun ad-hoc dengan kepentingan yang sangat beragam (Kumorotomo, 2009:3) dalam (Indiahono and Tobirin 2021).

C. Kerangka Pikir

Sesuai pada rumusan masalah untuk menganalisa kesuksesan dari penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar, maka dibangun kerangka pikir pada penelitian ini dengan menggunakan teori Indrajit (2006) sebagai berikut:



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berisi pokok kajian yang menjadi pusat perhatian. Dalam penelitian ilmiah yang menjadi fokus penelitiannya adalah *Support*, *Capacity*, dan *Value* dalam Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

3. *Support*, adalah keinginan dari berbagai pemimpin publik dan politik untuk mendorong implementasi *Electronic Government* di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar serta adanya aturan yang mendukung penerapan *Electronic Government*.
4. *Capacity*, adalah kemampuan pemerintah kecamatan mariso untuk mengimplementasikan *Electronic Government* meliputi sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur.
5. *Value*, adalah Manfaat yang dirasakan oleh pemerintah kecamatan mariso yaitu manfaat yang di dapatkan oleh pemerintah dalam menerapkan *Electronic Government* di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu kurang dari dua bulan setelah pelaksanaan ujian seminar proposal, dengan memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan penelitian telah lengkap dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dan lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar, karna peneliti melihat fenomena yang berada di Kantor Kecamatan tersebut berkaitan dengan judul yang saya ambil.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dipilih adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci peristiwa, perilaku individu, atau situasi tertentu melalui narasi mendalam. Dalam penelitian ini, telah diterapkan sistem informasi publik secara online melalui penggunaan situs web. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Mariso, Kota Makassar.

2. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian deskriptif, laporan hasil penelitian akan memberikan gambaran rinci mengenai keadaan atau fenomena sosial yang diamati.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif menjadi subjek-subjek yang menjadi objek pengumpulan informasi. Dalam pendekatan kualitatif, peran narasumber memiliki nilai yang lebih berarti daripada sekadar memberikan tanggapan; mereka juga dianggap sebagai individu yang memiliki informasi berharga. Sumber data ini terbagi menjadi dua: data primer dan data sekunder, yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.

a. Data Primer

Data ini diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara mendalam dengan narasumber serta observasi langsung. Tujuan pengumpulan data primer adalah untuk menggali lebih dalam tentang Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mariso Kota Makassar.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang telah ada sebelumnya dan diambil dari sumber-sumber yang tidak langsung diperoleh oleh peneliti dalam konteks penelitiannya. Jenis data ini meliputi laporan, dokumen, studi sebelumnya, statistik, artikel, buku, serta berbagai sumber lain yang telah ada atau dipublikasikan sebelum pelaksanaan penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang atau kelompok yang memberikan informasi, wawasan, pandangan, atau pengalaman mereka kepada peneliti dalam konteks studi yang sedang dilakukan. Peran informan sangat signifikan

dalam mengumpulkan data yang relevan dan mendalam untuk menjawab pertanyaan atau tujuan penelitian. Adapun informan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan
1.	Aswin Kartapati Harun, S.STP.,M.Si	Camat mariso
2.	Andi Muhammad Kamil Yamin, S.ST	Sekcam mariso
3.	Andi Muhammad Kamil Yamin, S.ST	Loket Pelayanan
4.	Hj. Musdalifah, Amd.	Kasi pemerintahan
5.	Budi Saputra	Mayarakat
6.	Asriani Saputri	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Berbagai metode pengumpulan data dalam penelitian termasuk wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Berikut adalah penjelasan tentang masing- masing metode:

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang berguna dalam

mengumpulkan data penelitian. Ini melibatkan konduktor yang secara langsung mengajukan pertanyaan kepada individu sampel. Dalam wawancara, pertanyaan diberikan secara lisan dan langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan yang melibatkan pengamatan aktif terhadap kegiatan atau fenomena yang sedang berlangsung. Manusia menggunakan indera mereka, seperti mata, telinga, penciuman, mulut, dan kulit, sebagai alat utama untuk mengumpulkan informasi. Observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati perilaku, situasi, dan dinamika sosial dalam konteks alamiah.

c. Studi Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi observasi dan wawancara serta meningkatkan akurasi dan kebenaran informasi yang terkumpul. Dalam metode ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis seperti laporan, catatan, dokumen, dan rekaman. Ini membantu memperkaya data yang sudah dikumpulkan dan memberikan perspektif yang lebih lengkap.

F. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang merangkum dan

menentukan poin-poin inti dari data, serta mencari tema dan pola yang muncul. Metode reduksi data melibatkan pemilihan data yang relevan, penyusunan ringkasan atau deskripsi singkat, dan penggolongan data dalam pola yang lebih luas.

b. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan penyusunan informasi dalam bentuk yang dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan dan tindakan. Dalam

Konteks data kualitatif, penyajian dilakukan melalui berbagai cara seperti teks naratif (seperti catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan, dan diagram.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan melibatkan deskripsi dan verifikasi data yang memberikan wawasan kualitatif, diikuti dengan penyimpulan dari data tersebut. Langkah ini melibatkan interpretasi data untuk menghasilkan pandangan yang mendalam dan relevan.

G. Keabsahan Data

Triangulasi data adalah metode verifikasi data dengan menggunakan sumberlain di luar data yang ada, untuk tujuan verifikasi atau perbandingan.

Triangulasi dapat dibagi menjadi tiga bentuk berikut:

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk menguji kebenaran atau

validitas data yang ada. Misalnya, membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara, atau membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang telah ada.

b. Triangulasi Teknis

Triangulasi teknis adalah pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan data atau informasi yang diinginkan dengan menguji reliabilitas data tersebut melalui sumber data yang sama, namun menggunakan teknik yang berbeda

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu mencakup melakukan pengamatan atau wawancara pada waktu yang berbeda. Ini bisa dilakukan melalui wawancara ulang, observasi berulang, atau teknik lainnya pada kesempatan lain. Hal ini disebabkan oleh perubahan yang mungkin terjadi dalam proses dan perilaku individu sebagai subjek penelitian dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengamatan atau wawancara lebih dari sekali.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian



Peta kecamatan Mariso, Kota Makassar

Sumber: <https://dasawisma.pkk.makassarkota.go.id/>

Kecamatan mariso merupakan salah satu kecamatan dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di kota makassar. Kecamatan Mariso terletak di bagian barat Kota Makassar. Wilayah kecamatan mariso merupakan pesisir,

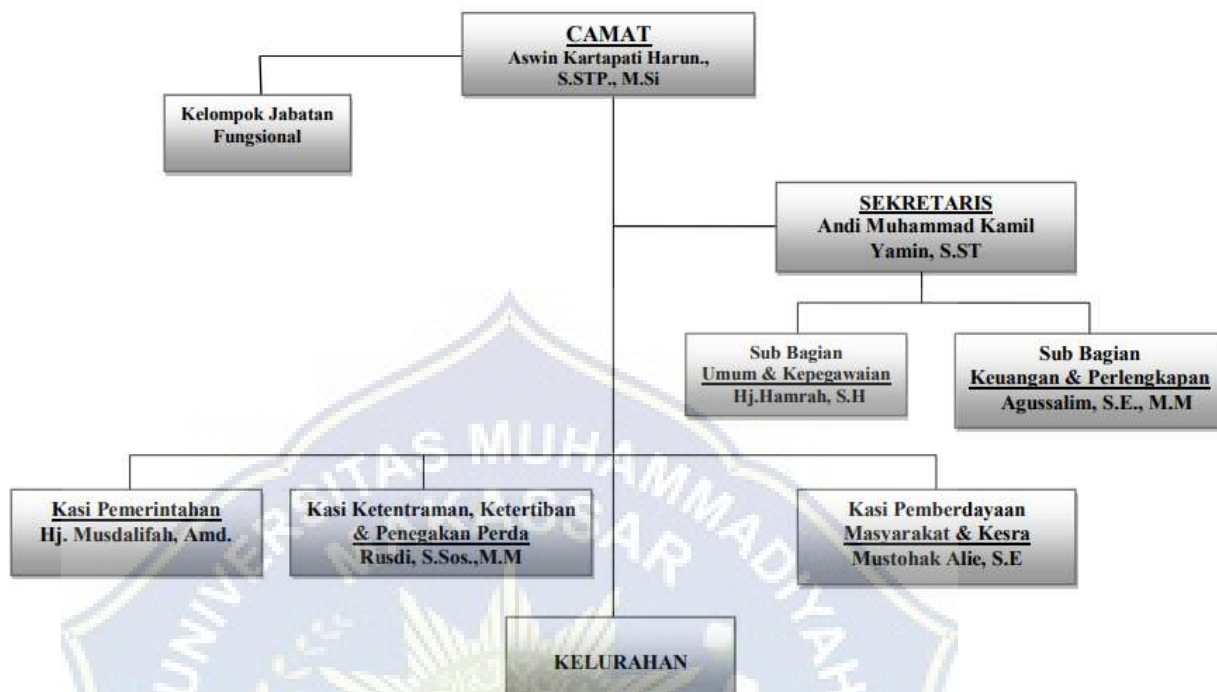
kecamatan mariso menjadi salah satu dari 7 kecamatan di kota makassar yang wilayahnya berbatasan langsung dengan pantai. Luas wilayah kecamatan mariso adalah 1,82 km presentase luas wilayah kecamatan mariso terhadap luas kota makassar adalah 1,04%. Kecamatan mariso terbagi menjadi 9 kelurahan berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Kelurahan dan penduduk kecamatan Mariso

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk
1.	Bontorannu	3760
2.	Kampung Buyang	1633
3.	Kunjung Mae	2479
4.	Lette	2948
5.	Mario	1576
6.	Mariso	3453
7.	Mattoangin	1992
8.	Panambungan	3718
9.	Tamarunang	4476

Sumber: Dasawisma PKK Kota Makassar

a. Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Mariso:



b. Visi Misi

Adapun Visi dan Misi Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar yaitu, sebagai berikut:

a) Visi:

Tercapainya manusia yang bermoral dan bermartabat melalui pelayanan prima pada semua sektor menuju kota dunia yang berlandaskan kearifan lokal.

b) Misi:

- 1) Memotivasi Aparat Pemerintah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya melalui dorongan pendidikan dan diklat-diklat aparatur pemerintah.
- 2) Terwujudnya peningkatan pelayanan prima dan pembinaan kemasyarakatan terhadap seluruh lapisan masyarakat.

- 3) Terwujudnya koordinasi terhadap kegiatan instansi pemerintah, pembinaan kualitas hidup, pemberdayaan masyarakat dan pembinaan administrasi.
- 4) Menanamkan kesadaran dan rasa memiliki dari masyarakat sehingga sarana dan prasarana umum yang telah ada tetap terjaga.
- 5) Penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta kemasyarakatan dengan mengacu pada perda dan peraturan walikota serta perundang-undangan lainnya menuju kota dunia yang berlandaskan kearifan lokal.

2. Sejarah Lokasi penelitian

Mariso pada awalnya merupakan sebuah kampung yang termasuk dalam wilayah Kesultanan Tallo. Lokasinya berada di selatan wilayah Kesultanan Tallo yang berbatasan langsung dengan Kampung Sambungjawa yang termasuk dalam wilayah Kesultanan Gowa. Setelah pemerintahan diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda, bekas wilayah Kesultanan Tallo diubah menjadi Distrik Tallo. Selama periode 1903–1906, Pemerintah Hindia Belanda membentuk sebuah undang-undang desentralisasi yang memperluas wilayah Kota Makassar hingga ke Distrik Tallo. Sehingga membuat Kampung Mariso menjadi bagian dari Kota Makassar.

Pada masa pemerintahan Frijiling sebagai Gubernur Makassar, Mariso ditetapkan sebagai salah satu dari empat distrik yang membentuk Kota Makassar. Ketiga distrik lainnya ialah Distrik Wajo, Distrik Ujung Tanah dan Distrik Makassar. Distrik Mariso dan Distrik Ujung tanah dipimpin oleh seorang galarang. Sedangkan Distrik Wajo dan Distrik Makassar dipimpin

oleh seorang asisten gubernur.

Ketika Kota Makassar terbentuk, wilayahnya hanya membujur dan memanjang dari utara ke selatan. Batas utara Kota Makassar ketika pembentukannya adalah Pelabuhan Makassar, sedangkan batas selatannya adalah Kelurahan Jongaya. Kawasan ini dikenal sebagai Kawasan Kota Lama Makassar. Salah satu kecamatan yang termasuk di dalamnya ialah Kecamatan Mariso. Sedangkan kecamatan lainnya ialah Kecamatan Wajo, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Mamajang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Ujung Tanah, dan Kecamatan Bontoala.

Pada tahun 1977, wilayah Kota Makassar dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu kelompok inti kota, kelompok tengah dan kelompok tepi kota. Pengelompokan ini didasari oleh jarak tiap kecamatan dari pusat Kota Makassar. Dalam pembagian ini, Kecamatan Mariso tergabung dalam kelompok tengah bersama dengan Kecamatan Bontoala, Kecamatan Wajo, dan Kecamatan Mamajang. Sementara kelompok inti kota meliputi Kecamatan Makassar dan Kecamatan Ujung Pandang. Sedangkan kelompok tepi kota meliputi Kecamatan

Ujung Tanah, Kecamatan Mariso, Kecamatan Tallo, Kecamatan Panakkukang, Kecamatan Biringkanaya dan Kecamatan Manggala

B. Hasil Penelitian

Penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar

Penggunaan E-Government (layanan online) menjadi sangat dinantikan oleh generasi milenial di Kecamatan Mariso, Kota Makassar. Layanan online SIAMA yang disediakan oleh pemerintah kecamatan Mariso membuat masyarakat tak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang dan mengantri dalam proses administrasi, karena kini layanan tersebut dapat diakses dengan mudah dan cepat, kapan pun dan di mana pun mereka berada.

1. Support (Dukungan)

Aspek yang paling penting bagi pemerintah adalah tekad dari berbagai pemimpin publik dan politik untuk mengadopsi *Electronic Government*, bukan hanya mengikuti tren atau bertentangan dengan prinsip-prinsip *Electronic Government*. Kesediaan ini tercermin dari partisipasi kepala pemerintahan yang menunjukkan komitmen politik untuk mendorong penerapan *Electronic Government*.

Adanya dukungan sangat penting dalam penerapan *Electronic Government*. Indikator ini memberikan gambaran tentang sejauh mana sistem *Electronic Government* memberikan nilai tambah dan mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Alasan utama pentingnya indikator dukungan ini adalah bahwa pemerintah memberikan metrik yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja sistem *Electronic Government*, memantau progres implementasi dan pengembangan, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Dengan demikian, indikator dukungan memainkan peran kunci dalam pengambilan keputusan yang lebih baik, peningkatan kepuasan masyarakat, dan pengembangan yang berkelanjutan.

Indikator support memberikan metrik yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja sistem *Electronic Government*. Dengan demikian, pemerintah dapat memantau dan mengevaluasi indikator tersebut untuk mengetahui sejauh mana layanan online berkontribusi terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi layanan publik. Dengan informasi yang diperoleh dari indikator dukungan ini, pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih terarah dalam pengembangan penyempurnaan sistem *Electronic Government*, yang pada gilirannya akan meningkatkan pengalaman dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan publik.

Digitalisasi telah menjadi inovasi yang diperhatikan secara serius, didorong oleh pemerintah pusat dengan berbagai langkah. Salah satu contoh nyata adalah Pemerintah Kota Makassar yang memenangkan TP2D (Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah) Award, menegaskan bahwa transformasi digital telah menjadi indikator penting keberhasilan suatu daerah dalam menerapkan teknologi modern. Di Kantor Kecamatan Mariso, perubahan menuju digitalisasi dilakukan secara bertahap, dengan pemahaman bahwa langkah awal ini merupakan bagian dari proses yang akan membawa keseluruhan layanan pemerintahan ke arah yang sama, yaitu berbasis digital. Meskipun demikian, kesadaran akan pentingnya transformasi ini telah menjadi landasan bagi Kecamatan Mariso untuk merencanakan dan mengimplementasikan langkah-langkah menuju pelayanan publik yang sepenuhnya digital di masa depan.

Penulis kemudian mendapatkan tambahan informasi dari hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Mariso tentang bagaimana proses implementasi sistem *Electronic Government*:

“Sistem *Electronic Government* masih manual, kami sangat memperhatikan tentang perkembangan digitalisasi ini, dengan berharap masyarakat bisa mengakses, tapi untuk saat ini hanya ada 80 persen layanan kependudukan dimana layanan kependudukan ini bisa diakses sistem informasi melalui layanan digital, tapi info dari operatornya memang masyarakat belum bisa mengakses sistem informasi

publikasi aplikasi yang dipunya oleh capil, kedepannya kami akan menerapkan digitalisasi tersebut.” (Wawancara dengan AKH, 20/04/2024).

Dari hasil wawancara, terungkap bahwa meskipun pemerintah telah menyadari pentingnya digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui sistem *Electronic Government*, namun saat ini masih terdapat kendala dalam implementasinya. Meskipun layanan kependudukan telah mencapai 80% digitalisasi, masih ada hambatan yang menyebabkan masyarakat belum dapat mengakses informasi publikasi aplikasi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Capil). Kendala tersebut dapat berupa keterbatasan akses teknologi, infrastruktur yang belum memadai, atau kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan teknologi. Meskipun demikian, pemerintah sangat memperhatikan perkembangan digitalisasi ini dan berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan publik melalui penerapan *Electronic Government*.

Kesimpulannya, sementara pemerintah telah membuat langkah menuju digitalisasi layanan kependudukan, tantangan masih ada dalam memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan tersebut secara efektif. Pemerintah memiliki rencana untuk terus mendorong digitalisasi penuh dalam penyelenggaraan pelayanan publik ke depannya, dengan harapan agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan tersebut melalui platform elektronik.

Wawancara bersama Kasi Pemerintahan tentang bagaimana proses implementasi sistem *Electronic Government*:

“Aplikasi yang kami punya saat ini adalah sistem informasi terkait informasi kewilayahan dan aduan ataupun saran, jadi untuk saat ini kami belum spesifik terkait digitalisasi.” (Wawancara dengan HM, 20/04/2024)

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa saat ini pemerintah belum fokus secara spesifik pada digitalisasi layanan publik di bidang kependudukan. Meskipun demikian, pemerintah telah mengembangkan aplikasi berbasis sistem informasi yang berkaitan dengan informasi kewilayahan serta penerimaan aduan

dan saran dari masyarakat. Kesimpulannya, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam digitalisasi layanan kependudukan, pemerintah telah mulai mengambil langkah dengan mengembangkan aplikasi yang mendukung pengelolaan informasi kewilayahan serta menerima masukan dari masyarakat. Langkah-langkah ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam mengadopsi teknologi untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Wawancara terkait bagaimana peran pemerintah kecamatan Mariso tentang digitalisasi pelatihan kepada Masyarakat:

“Terkait pelatihan dengan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik melalui *Electronic Government* biasanya ada pelatihan tingkat kota akan tetapi belum bersifat spesifik masih secara umum sehingga kami perlahan-lahan akan menuju ke digitalisasi akan tetapi untuk pelatihan saat ini belum ada di laksanakan, ini menjadi catatan kami untuk diadakan pelatihan di internal kami terkait digitalisasi.” (Wawancara AKH, 20/04/2024).

Kesimpulan dari hasil wawancara ini adalah bahwa meskipun terdapat pelatihan tingkat kota terkait penggunaan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik melalui *Electronic Government*, namun pelatihan tersebut masih bersifat umum dan belum spesifik. Kantor Kecamatan Mariso sedang dalam proses perlahan-lahan menuju digitalisasi, tetapi untuk saat ini belum ada pelatihan khusus yang dilaksanakan. Oleh karena itu, mereka mencatat kebutuhan untuk mengadakan pelatihan di internal terkait digitalisasi. Hal ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya persiapan yang matang dalam menghadapi perubahan menuju layanan publik yang lebih modern dan efisien.

Kemudian wawancara lanjutan dengan Camat Kecamatan Mariso terkait bagaimana peran camat dalam memfasilitasi dan mempromosikan E-Government:

“Terkait bagaimana peran camat mariso dalam memfasilitasi dan mempromosikan penerapan *Electronic Government* yang pertama itu salah satu program prioritas walikota makassar adalah memberikan pelayanan sombere dan smart kepada masyarakat jadi kelurahan menjadi pusat pelayanan publik yang sombere dan smart jadi ini harus kita bangun sistem pelayanan yang berbasis *Electronic Government*, itu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dan tentu tujuannya adalah memberikan keramah tamaan kepada

masyarakat pelayanan yang tidak berbelit-belit jadi khusus di kecamatan mariso itu sudah ada aplikasi siama, yaitu sistem aplikasi mariso di buat untuk menampung laporan-laporan masyarakat serta harapan masyarakat terkait pelayanan di kecamatan mariso, dari aplikasi ini kami harapkan adanya inovasi dari kelurahan yang kami naungi, dalam hal ini melakukan electronic government pada tingkat kelurahan.” (Wawancara dengan AKH, 20/04/2024)

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran Camat Mariso dalam memfasilitasi dan mempromosikan penerapan *Electronic Government* sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang sederhana dan smart di tingkat kelurahan. Program prioritas Walikota Makassar yang menitikberatkan pada pelayanan yang efisien dan ramah kepada masyarakat menjadi landasan utama dalam upaya ini. Penerapan *Electronic Government* di Kecamatan Mariso telah dilakukan melalui pengembangan website yang bertujuan untuk menampung laporan-laporan serta harapan masyarakat terkait pelayanan di kecamatan tersebut.

Aplikasi ini menjadi sarana penting bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan dan keluhan mereka, serta sebagai wadah bagi inovasi dari pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui *Electronic Government*, diharapkan pelayanan publik di tingkat kelurahan dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat, dengan mengurangi kerumitan dan birokrasi yang tidak perlu. Tujuannya adalah untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan meminimalisir hambatan-hambatan yang mungkin timbul dalam proses tersebut. Dengan demikian, peran Camat Mariso tidak hanya sebagai pengelola administratif, tetapi juga sebagai fasilitator dalam mendorong adopsi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam ketersediaan dan aksesibilitas infrastruktur teknologi informasi seperti jaringan internet dan perangkat komputer di kantor kecamatan mariso dalam mendukung penerepan *Electronic Government* itu alhamdulillah dukungan Wi-Fi

dan komputer tersedia untuk pelayanan pun ada sehingga pekerjaan kami terasa mudah dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Sistem *Electronic* yang digunakan di Kecamatan Mariso itu sangat membantu pelayanan, sementara ini sistem yang digunakan yaitu sistem kependudukan yang dapat di akses melalui *dukcapil.com*, dan itu sangat memudahkan pelayanan bagi masyarakat mariso. Pemerintah kecamatan Mariso melakukan kolaborasi dengan capil terkait sistem electronic government dalam pelayanan publik, pemerintah menggunakan sistem dari database *dukcapil.com* untuk pelayanan, staf kecamatan hanya membantu proses administrasinya.

Untuk saat ini aplikasi yang dimiliki kecamatan mariso yaitu sistem informasi terkait informasi kewilayahan dan aduan atau saran untuk kecamatan mariso, jadi belum ada layanan yang spesifik terkait layanan digitalisasi tersebut, namun pemerintah akan mengusahakan agar semua pelayanan di kecamatan mariso menggunakan sistem *Electronic Government*, agar masyarakat bisa lebih mudah ketika ingin melakukan proses administrasi tanpa perlu datang ke kantor Kecamatan Mariso.

Ketersediaan dan konsistensi anggaran ini merupakan dukungan yang besar untuk dapat mengembangkan Pelayanan Publik yang sudah diterapkan. Oleh karena itu dukungan pemerintah menduduki peran yang sangat penting jika dukungan pemerintah tidak diberikan maka dipastikan *Electronic Government* juga tidak akan berjalan dengan mulus. Keterbatasan pendanaan dalam penerapan *Electronic Government* ini bisa berpengaruh pada masih rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi.

Tantangan utama bagi pemerintah adalah mampu menyediakan layanan akses teknologi murah dan berkualitas, sehingga pada kondisi ini pemerintah harus senantiasa berstrategi dalam membangun jaringan *Electronic Government* luas

walaupun pendanaan terbatas. Walaupun penggunaan teknologi informasi tidak harus analog dengan kebutuhan dana yang tinggi namun dalam perencanaan kebutuhan dalam anggaran cenderung masih terbatas.

Berdasarkan hasil penelitiandi lapangan, penerapan *Electronic Government* pada Kantor Kecamatan Mariso dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat mengenai dukungan pemerintah pada umumnya sudah baik dalam memberi dukungan penerapan *Electronic Government*. Dan juga berdasarkan pada Perintah Presiden Nomor 3 tahun 2003 mengatur pelaksanaan *Electronic Government* sejalan dengan sasaran dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 (I.P. 2003) . Salah satu tujuan SPBE adalah untuk menciptakan administrasi yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta memberikan layanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya melalui penggunaan SPBE, yang pada akhirnya akan menghasilkan *Good Governance*.

2. Capacity (Sumber daya)

Penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mariso, Kota Makassar, menjadi sorotan utama dalam upaya meningkatkan kapasitas layanan administratif. Dalam konteks ini, indikator kapasitas menjadi fokus utama dalam mengevaluasi kemampuan Kantor Kecamatan Mariso dalam mengelola volume layanan yang lebih besar melalui penerapan teknologi informasi.

Langkah-langkah menuju digitalisasi layanan administratif diterapkan perlahan-lahan, dengan upaya untuk mengadakan pelatihan internal terkait penggunaan teknologi informasi dan implementasi *Electronic Government*. Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa pelatihan tingkat kota yang ada saat ini masih bersifat umum dan belum spesifik, sehingga Kantor Kecamatan Mariso

mencatat kebutuhan untuk mengadakan pelatihan yang lebih khusus terkait digitalisasi. Dengan kesadaran akan pentingnya persiapan yang matang dalam menghadapi perubahan menuju layanan publik yang lebih modern dan efisien, Kantor Kecamatan Mariso menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kapasitas pelayanan publik melalui penerapan *Electronic Government*.

Wawancara bersama Penanggung jawab loket aduan terkait bagaimana antusias masyarakat dalam penerapan *Electronic Government* ini:

“Peran masyarakat dalam mendukung penerapan *electronic government* di kecamatan mariso itu belum sepenuhnya di sambut hangat oleh masyarakat apalagi saat ini baru 20 masyarakat yang melakukan aduan di website, seringkali kami tekankan program dari pemerintah terkait pelayanan identitas kependudukan digital, di karenakan masyarakat kami di kecamatan mariso sebagian besar berpenghasilan menengah kebawah ada beberapa yang tidak memiliki handphone, sehingga kami pelan-pelan membangun mindset masyarakat.” (Wawancara dengan AMK, 20/04/2024).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan *Electronic Government* di Kecamatan Mariso masih belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat. Hanya sedikit masyarakat yang menggunakan layanan website kecamatan Mariso untuk melakukan aduan, dengan hanya 20 orang yang telah melakukannya. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya penerimaan dari masyarakat, terutama karena sebagian besar dari mereka memiliki penghasilan menengah ke bawah dan beberapa bahkan tidak memiliki handphone. Oleh karena itu, pemerintah kecamatan sedang berupaya secara perlahan untuk membangun kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap konsep e-government dan layanan identitas kependudukan digital. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan partisipasi dan penerimaan masyarakat yang lebih luas terhadap inisiatif *Electronic Government* di masa depan.

Hal ini didukung oleh wawancara dengan salah satu masyarakat kecamatan Mariso:

“Saya pribadi tentunya senang dengan adanya program pelayanan online ini karena pastinya memudahkan dan tidak harus ke kantor kecamatan, akan tetapi banyak kendala karena tidak semua masyarakat paham tentang dunia digital, terlebih lagi beberapa masyarakat yang sudah tua dan susah beradaptasi dengan teknologi.” (Wawancara dengan AS, 22/04/2024).

Wawancara dengan sekretaris camat kecamatan Mariso, tentang sistem *Electronic Governemt* mempermudah akses masyarakat terhadap informasi-informasi penting dan proses administrasi di bidang pelayanan:

“Proses identifikasi penilaian kapasitas staf di kecamatan mariso terkait penerapan *electronic government*, ketika kami melaksanakan pekerjaan kami melakukannya secara bergantian sehingga ketika ada kendala di situ kami bisa identifikasi bahwasannya staf kami ini masih kurang kompeten, tetapi kami akan terapkan penilaian yang di jadikan dasar untuk melakukan pelatihan kedepannya karena ini bersifat penting untuk meningkatkan skill staf kami.”

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah bahwa di Kantor Kecamatan Mariso, proses identifikasi dan penilaian kapasitas staf terkait penerapan *Electronic Government* dilakukan secara bergantian saat melaksanakan pekerjaan. Dalam proses ini, ketika terjadi kendala, staf memiliki kesempatan untuk mengidentifikasi kekurangan kompetensi mereka.

Namun demikian, kesadaran akan pentingnya peningkatan kompetensi staf telah mendorong Kecamatan Mariso untuk menerapkan penilaian yang lebih terstruktur di masa depan. Penilaian ini akan menjadi dasar untuk merencanakan pelatihan yang lebih efektif dan terarah, dengan tujuan utama meningkatkan keterampilan dan kemampuan staf dalam menghadapi tantangan yang muncul dalam penerapan *Electronic Government*. Dengan demikian, Kantor Kecamatan Mariso menegaskan komitmennya dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui peningkatan kapasitas staf melalui wawancara berikut:

“Dalam pengembangan keterampilan teknologi informasi di kecamatan mariso itu masih kurang efektif di karenakan hampir rata-rata staf kami berusia sekitar 40 tahun hingga 45 tahun sehingga cukup membatasi pemahaman mereka terkait pengembangan teknologi informasi sehingga harapan kami kedepannya di kacamatan mariso bisa di berikan sdm yang berkompeen di bidang IT.” (Wawancara dengan AMK, 20/04/2024).

Kemudian terkait upaya yang perlu di pastikan dalam penerapan *Electronic Government* ini disampaikan oleh penanggung jawab loket pelayanan:

“Upaya kami di kantor kecamatan mariso dalam memastikan keamanan dan privasi data dalam penggunaan sistem *electronic government* terutama mengadapi ancaman *cyber* yang pertama di sistem informasi siama dimana ketika ada aduan kami tidak memberitahu siapa pengadunya dan yang kedua terkait pelayanan capil

ada operator yang di perbantukan oleh capil dan pastinya menjaga kerahasia data yang mengurus baik itu masyarakat atau personal yang mengurus di capil yang ada di kecamatan, dan di sistem informasi siama punketika ada keluhan atau saran kami hanya mencantumkan keluhannya.” (Wawancara dengan AKM, 20/04/2024)

Wawancara lanjutan terkait standar operasional prosedur dan mekanisme penerapan pelayanan publik ini:

“Secara standar operasional (SOP) terkait prosedur atau mekanisme untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja sistem *electronic government* di kecamatan mariso belum ada, tetapi kami secara rutin memeriksa baik itu di sosial media ataupun di website kami rutin memeriksa aduan-aduan untuk di tindak lanjuti mungkin kedepannya kami akan buat standar operasional (SOP) mungkin kami akan berikan staf khusus untuk menangani dan kami buat jalur-jalur koordinasi kedepannya dalam bentuk SOP.” (Wawancara dengan AKM, 20/04/2024).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun belum ada SOP resmi terkait dengan pemantauan dan evaluasi kinerja sistem pemerintahan elektronik di Kecamatan Mariso, hal ini menunjukkan kurangnya struktur dan pengaturan yang memadai dalam pengelolaan sistem e-government di kecamatan tersebut. Meskipun ada upaya untuk memantau dan mengevaluasi kinerja secara tidak resmi melalui pemeriksaan di media sosial dan situs web kecamatan, pendekatan ini masih belum terstruktur dan terorganisir dengan baik.

Kurangnya SOP formal menunjukkan potensi kelemahan dalam pengelolaan sistem e-government, seperti ketidakjelasan dalam tanggung jawab, proses yang tidak terstandarisasi, dan kurangnya akuntabilitas. Meskipun ada rencana untuk menyusun SOP di masa depan, kebutuhan akan struktur yang jelas dan prosedur yang terdefinisi secara resmi dalam pemantauan dan evaluasi kinerja sistem e-government sangatlah penting. Dengan demikian, kesimpulan dapat diarahkan ke arah perlunya perbaikan dalam manajemen sistem *Electronic Government* di Kecamatan Mariso untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan publik yang disediakan melalui platform elektronik.

3. *Value* (Nilai)

Manfaat dari penerapan *Electronic Government* seharusnya dirasakan oleh

seluruh masyarakat. Apapun sistem yang dibangun, jika tidak memberikan manfaat yang nyata kepada masyarakat, maka tujuan tersebut tidak akan tercapai. Tata kelola pemerintahan yang baik hanya akan berhasil jika mengalir ke dalam pelayanan publik yang efektif. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara pemerintah daerah dan masyarakat mengenai penggunaan teknologi yang umum digunakan. Untuk menghadapi tantangan ini, perlu dilakukan inovasi dalam memperkenalkan konsep-konsep baru dalam pemanfaatan teknologi, seperti konvergensi teknologi, yang mengintegrasikan berbagai media yang ada.

Kepemimpinan politik yang kuat diperlukan untuk mendorong perubahan dalam implementasi *Electronic Government*. Jika perubahan ini diabaikan, pemanfaatan *Electronic Government* akan menjadi kurang optimal. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan publik, dan setiap elemen tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap kesuksesan program tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana *Electronic Government* memberikan manfaat kepada masyarakat. Yang dinantikan adalah implementasi pelayanan publik yang tepat dan berhasil, sehingga memberikan dampak yang positif bagi seluruh komunitas.

Manfaat yang dirasakan oleh pemerintah, yaitu manfaat yang di dapatkan oleh pemerintah dalam menerapkan *Electronic Government* di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar. Berdasarkan hasil wawancara AKH sebagai berikut:

“Kami sementara merintis hal tersebut terkait sejauh mana penerapan *electronic government* telah membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik di kecamatan mariso, karena kami memiliki sistem informasi yaitu siama disitu ada fitur untuk melakukan aduan, kami harapkan kedepannya fitur-fitur aduan ini bisa menjadi mata dan telinga kami terkait kondisi-kondisi yang masyarakat rasakan, sehingga keluhan-keluhannya bisa kami rasakan yang menjadi tanggung jawab kami akan laksanakan yang menjadi tanggung jawab organisasi perangkat daerah ataupun OPD lainnya kami teruskan ke OPD terkait permasalahan yang dirasakan warga sehingga kepercayaan warga terhadap pemerintah itu bisa kami bangun.” (Wawancara dengan AKH, 20/04/2024).

Hal serupa dikatakan AMK selaku operator penanggung jawab layanan aduan:

“Beberapa kali kami melakukan pendataan biasanya kami memanfaatkan teknologi dimana sering kali kami membuat permintaan data melalui google form sehingga kami bisa menghemat waktu pegawai juga tidak harus datang kecamatanitu sangat efektif bagi kami rasa, tetapi tidak semua menyambut itu dengan baik dikarenakan tidak semua orang paham teknologi meskipun ada yang dibantu, palingtidak ini memudahkan akselerasi roda pelayanan ataupun pengolahan data kami di kecamatan mariso.” (Wawancara dengan AMK, 20/04/2024)

Pelayanan capil sering kali ditemui masyarakat mengatakan sangat terbantu dari sistem-sistem informasi digital yang di berikan oleh beberapa organisasi perangkat daerah contohnya capil, karena hanya mengupload dokumen yang dibutuhkan lalu dikirimkan melalui email kantor kecamatan mariso sifatnya kadang rekomendasi belum bisa ditampilkan di sistem maka dari itu beberapa masih ada yang manual, staff akan menegecek regulasi terkait, karena pemerintah kecamatan masih sering melakukan tatap muka dengan masyarakat, hal ini menjadi tanggung jawab pemerintah kecamatan Mariso kedepannya akan mengurangi tatap muka dan akan masukkan di sistem informasi terkait pelayanan tersebut. Evaluasi kinerja yang dilakukan staf terkait sistem *electronic government* terhadap pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), dan kartu keluarga (KK) yang memakai sistem *electronic government* sementara untuk pembuatan akte kelahiran harus melalui sistem dukcapil.com.

Pemerintah kecamatan Mariso kedepannya bagaimana semua proses administrasi di kecamatan mariso menggunakan sistem *Electronic Government* agar masyarakat lebih mudah mengakses pelayana dari kecamatan mariso maupun dukcapil. Hal ini senada dengan wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Mariso:

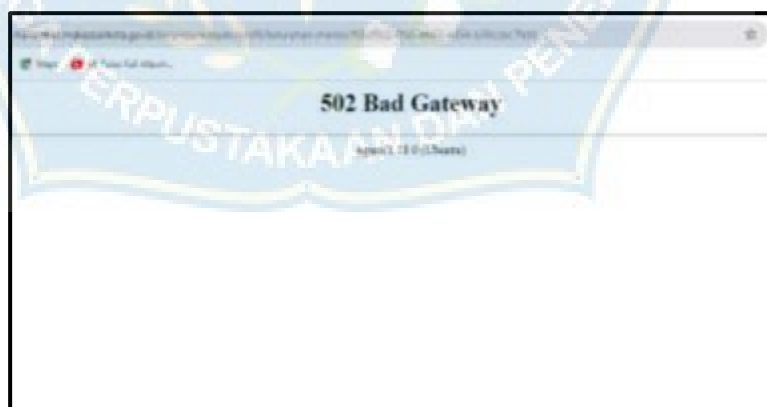
“Kami selaku staf pelayanan masyarakat berkomitmen untuk mendigitalkan segala pelayanan di kantor kecamatan mariso dan harapan kami bisa mempermudah masyarakat dalam melakukan proses administrasi dan kami sangat berharap masyarakat bisa mengerti dan faham mengenai perkembangan teknologi saat ini, kami harapkan dengan sistem teknologi yang kami miliki saat ini bisa menjadi kemudahan untuk masyarakat kedepannya melalui layanan-

layanan digital akan kami lakukan. Dan untuk saat ini ada sistem informasi mariso harapannya kami itu bisaberkembang terkait aduan-aduan dan kami ingin masyarakat bagaimana bisa mengakses sistem itu sehingga kami tahu permasalahan apa yang masyarakat rasakan, karena kami memiliki 9 kelurahan namun saat ini kami mengalami keterbatasan sdm sehingga kami butuh partisipasi dari masyarakat terkait keadaan-keadaan ataupun gangguan-gangguan yang mereka rasakan.”(Wawancara dengan HM, 20/04/2024).

Manfaat yang dicapai dengan pengembangan *Electronic Government* terutama manfaat yang dicapai masyarakat melalui kehadiran *Electronic Government* di Kecamatan Mariso, Kota Makassar. Adapun hasil wawancara peneliti dengan SA terkait manfaat dengan kehadiran *Electronic Government* di tengah masyarakat sebagai berikut:

“Tentunya kehadiran pelayanan berbasis online ini tentunya sangat membantu, tapi saya lihat sudah beberapa bulan ini websitenya tidak bisa diakses, ujung-ujungnya kita harus ke kantor kecamatan lagi untuk membuat aduan. Jadi saya rasa tidak membantu.”(Wawancara dengan BS, 24/04/2024).

Ketika kita membuka pelayanan SIAMA tidak bisa diakses, dan itu sudah berlangsung lama artinya pihak pemerintah kecamatan Mariso tidak menerapkan pelayanan publik dengan baik karena belum ada perbaikan hingga saat ini.



Gambar 4.2

Electronic Government SIAMA

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

Wawancara terkait website tidak bisa diakses bersama dengan Sekcam selaku penanggung jawab loket pelayanan:

“Untuk saat ini website kami sedang mengalami maintenance, jadi masyarakat

tidak bisa mengakses website layanan publik kami, tentunya kami mengusahakan untuk memperbaikinya, saat ini masyarakat hanya bisa melakukan aduan secara langsung.” (Wawancara dengan AMK, 20/04/2024)

Hasil wawancara menegaskan bahwa saat ini website layanan publik sedang dalam proses maintenance, yang menyebabkan tidak dapat diakses oleh masyarakat. Upaya sedang dilakukan oleh pihak terkait untuk memperbaiki situasi ini dengan segera. Selama masa ini, masyarakat diharapkan dapat memahami kondisi tersebut dan diminta untuk melakukan aduan secara langsung sebagai solusi sementara. Kerjasama dari semua pihak sangat diharapkan selama proses perbaikan berlangsung. Artinya untuk saat ini layanan online tidak berjalan dengan baik.

C. Pembahasan Penelitian

Penerapan *Electronic Government* untuk layanan publik berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 membutuhkan strategi-strategi tertentu. Salah satunya adalah membangun *Electronic Government* secara terstruktur melalui langkah-langkah yang praktis dan tujuan yang dapat diukur, sehingga dapat dipahami dengan mudah dan diikuti oleh semua pihak.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi dasar utama bagi implementasi *Electronic Government* di Indonesia. UU tersebut menegaskan perlunya dukungan dari pemerintah dalam pengembangan teknologi informasi melalui kerangka hukum dan regulasi yang memastikan penggunaan teknologi informasi dilakukan dengan aman, sambil tetap memperhatikan nilai-nilai agama dan budaya sosial masyarakat Indonesia. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menekankan pentingnya percepatan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih efisien, dengan meningkatkan pelayanan, memberdayakan masyarakat, menggalakkan partisipasi masyarakat, dan meningkatkan daya saing daerah, semuanya dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi,

pemerataan, keadilan, dan karakteristik unik dari setiap daerah.

Layanan aduan publik berbasis digital sangat memudahkan masyarakat dan pemerintah Kecamatan Mariso, Kota Makassar. Dengan hadirnya *Electronic Government* bisa diakses melalui website <https://marisokec.makassarkota.go.id> website yang menyajikan banyak menu pilihan untuk diakses salah satunya bersifat aduan masyarakat. Kehadiran inovasi pelayanan publik tidak dapat secara otomatis berjalan tanpa adanya penentuan indikator keberhasilan yang mendasar bagi aplikasi tersebut.

Electronic government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*information, communication and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakatnya.

Kesiapan menuju keberhasilan *Electronic Government* menurut Heeks (2001) berkaitan dengan:

- a. Infrastruktur legal/hukum. Perlu adanya perangkat hukum untuk menangkal kejahatan digital, serta melindungi privasi, sekuriti data/informasi dan transaksi digital perorangan, perusahaan dan lembaga pemerintah.
- b. Infrastruktur kelembagaan. Perlu adanya instansi khusus yang menangani *Electronic Government* yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat termasuk layanan digital.
- c. Infrastruktur SDM. Sistem kepegawaian perlu dapat dikembangkan agar mampu menarik SDM berkualitas professional dalam bidang telematika untuk ikut berkiprah dalam *Electronic Government* milik pemerintah.
- d. Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang diperlukan relative

mahal, tapi peluang kerjasama dengan swasta perlu dikembangkan dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung *Electronic Government*.

- e. *Support, Capacity, Value 6. Political environment, Leadership, Planning, Stakeholder, Transparency, Budgets, Technology, Innovation.*

Dalam praktek pelaksanaannya, *Electronic Government* merupakan penggunaan internet untuk menjalankan berbagai urusan pemerintahan serta menyediakan layanan publik secara lebih efisien dengan fokus pada pelayanan



kepada masyarakat.

1. *Support* (Dukungan)

Tanpa dukungan dari pemerintah, masyarakat lokal, dan pemangku kebijakan lainnya, penerapan *Electronic Government* tidak akan berjalan efektif. Oleh karena itu, dukungan tersebut sangat diperlukan untuk mewujudkan implementasi *Electronic Government* di tingkat masyarakat.

- a. Kepala Kecamatan dan staf kecamatan Mariso Kota Makassar memiliki kesediaan untuk menerapkan *Electronic Government* dalam memberikan layanan publik. Penerapan *Electronic Government* di Kecamatan Mariso Kota Makassar telah memberikan dukungan yang signifikan, dengan hasil berupa berbagai inovasi lain yang memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dari Pemerintah Kota Makassar dan Kepala Kecamatan Mariso Kota.
- b. Adanya regulasi yang mendukung implementasi *Electronic Government* di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar tergambar dari Inpres No. 3 tahun 2003 mengenai tata kelola pemerintahan elektronik, serta kesesuaian dengan tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018. Salah satu tujuan SPBE adalah untuk mencapai administrasi yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta layanan publik yang berkualitas dan terpercaya, menggunakan SPBE untuk menciptakan tata kelola yang baik. Implementasi *Electronic Government* di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mengikuti peraturan yang berlaku, baik internal maupun eksternal, baik dalam pemberian layanan manual maupun online, tanpa memandang latar belakang suku, agama, ras, dan budaya masyarakat.

2. *Capacity (Sumber Daya)*

Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas dalam pengelolaan dan akses teknologi informasi merupakan kunci utama untuk memastikan implementasi *Electronic Government* di Kecamatan Mariso Kota Makassar berjalan sukses. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dan sesuai dengan tugas pokoknya di Kecamatan Mariso Kota Makassar sangat penting, karena dengan adanya SDM yang baik, pengembangan dan implementasi *Electronic Government* dapat berjalan sesuai harapan. Sebaliknya, kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dan tidak sesuai dengan tugas pokoknya dapat menjadi hambatan serius dalam pengembangan *Electronic Government*.

Hasil pengamatan peneliti melalui observasi lapangan terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar menunjukkan bahwa terdapat 3 loket pelayanan administrasi yang dioperasikan oleh 3 pegawai, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain itu, tersedia ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat dengan fasilitas seperti ruang tunggu yang memadai dan area parkir yang mencukupi. Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar memiliki beberapa ruang pelayanan yang tersedia, diantaranya: ruang pelayanan administrasi kependudukan, ruang untuk pembuatan izin kegiatan, dan ruangan keuangan.

Mayoritas masyarakat lebih memilih untuk mengurus administrasi secara langsung di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar karena masih banyak yang belum familiar dengan pengajuan melalui media online dan kurang memahami cara mengoperasikan teknologi digital seperti ponsel, laptop, dan media online lainnya. Selain itu, minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi website *Electronic Government* menyebabkan mereka hanya mengandalkan media sosial sebagai sumber informasi tentang website pemerintah. Pengalokasian anggaran untuk inisiatif *Electronic Government* dan sumber daya keuangan untuk pengembangan *Electronic Government* merupakan hal yang krusial.

Ketersediaan sumber daya finansial untuk implementasi dan pengembangan *Electronic Government* di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), dan Kepala Kecamatan Mariso Kota Makassar telah mengalokasikan dana untuk inovasi dalam pelayanan online. Tanpa dukungan finansial yang memadai, penerapan dan pengembangan *Electronic Government* tidak akan berjalan lancar. Infrastruktur teknis yang memadai di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kehadiran infrastruktur yang memadai akan memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik. Tanpa infrastruktur yang memadai, instansi pemerintah akan kesulitan memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat.

3. *Value* (Manfaat)

Manfaat dari penerapan *Electronic Government* seharusnya dapat dirasakan oleh masyarakat secara luas. Sebuah sistem pemerintahan, bagaimanapun baiknya, tidak akan menjadi kenyataan jika manfaatnya tidak dirasakan oleh masyarakat. Komunikasi yang kurang efektif antara pemerintah daerah dan masyarakat mengenai penggunaan teknologi yang umum digunakan seringkali menghambat upaya kolaborasi. Inovasi dalam konvergensi teknologi, seperti penggabungan atau integrasi media yang ada, dapat dihasilkan melalui komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Kepemimpinan pemerintahan yang kuat dapat mendorong perubahan dalam *Electronic Government*, tetapi jika perubahan tersebut diabaikan, penggunaan *Electronic Government* dapat menjadi kurang optimal. Ada berbagai faktor yang memengaruhi kesuksesan implementasi *Electronic Government*. Setiap elemen tersebut memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi keberhasilan *Electronic Government*. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi seberapa besar manfaat yang diperoleh masyarakat dari *Electronic Government*.

Kunci keberhasilan implementasi E-Government di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terletak pada kebermanfaatannya bagi masyarakat melalui pelayanan online. Kehadiran E-Government sangat diharapkan oleh masyarakat karena memungkinkan akses pelayanan di mana saja.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

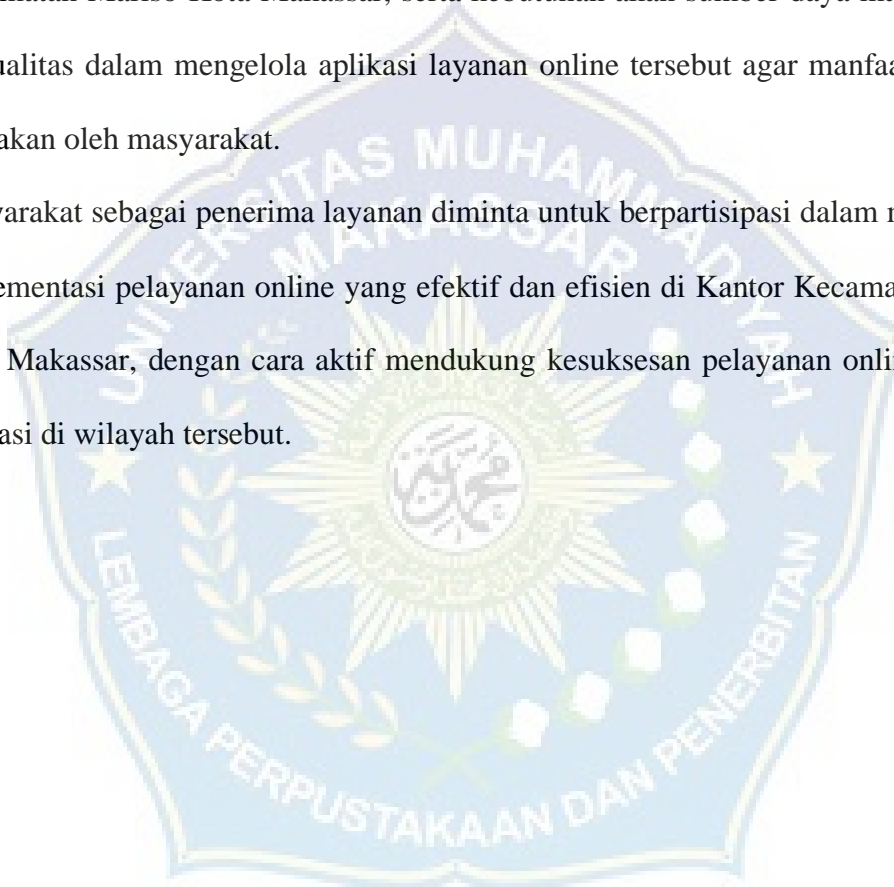
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. *Support* (Dukungan), Elemen utama dan krusial dalam implementasi *E-Government* adalah dukungan yang diberikan oleh pemerintah, masyarakat lokal, dan pemangku kebijakan lainnya. Adanya aturan yang mendukung mengenai penerapan E-Government yaitu Perintah Presiden Nomor 3 tahun 2003 mengatur pelaksanaan E-Government sejalan dengan sasaran dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018. Salah satu tujuan SPBE adalah untuk menciptakan administrasi yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta memberikan layanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya melalui penggunaan SPBE, yang pada akhirnya akan menghasilkan Good Governance.
2. *Capacity* (Sumber Daya), Elemen kapasitas merujuk pada pemenuhan tiga sumber daya yang mendukung kesuksesan implementasi E-Government di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar, yaitu Anggaran biaya, infrastruktur pendukung, sumber daya manusia yang berkompeten terkait teknologi.
3. *Value* (Manfaat), Manfaat bagi masyarakat dari sistem pelayanan online sangat diminati, dengan keinginan kuat untuk memiliki akses yang fleksibel kapan pun dan di mana pun kepada layanan E-Government. Akan tetapi, layanan tersebut sudah tidak bisa di akses lagi dan belum ada langkah perbaikan oleh pemerintah kecamatan Mariso, artinya pelayanan E-Government ini tidak memberikan manfaat lagi kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka berikut saran yang diharapkan bisa diperhatikan seksama:

1. Bagi Kantor Kecamatan Mariso, Diperlukan peningkatan upaya sosialisasi dan pemahaman terhadap pelaksanaan layanan online kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar, serta kebutuhan akan sumber daya manusia yang berkualitas dalam mengelola aplikasi layanan online tersebut agar manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat.
2. Masyarakat sebagai penerima layanan diminta untuk berpartisipasi dalam mendukung implementasi pelayanan online yang efektif dan efisien di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar, dengan cara aktif mendukung kesuksesan pelayanan online berbasis aplikasi di wilayah tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Fitriani, and Anwar Sadat. 2020. "Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokrasi." *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan* 1(1): 16–25.
- Adnan, M. Fachri. 2013. "Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik." *Humanus* 12(2): 196.
- Al-Shuaili, Salim, Musab Ali, Adam Amril Jaharadak, and Mohammed Al-Shekly. 2019. "An Investigate on the Critical Factors That Can Affect the Implementation of E-Government in Oman." In *2019 Ieee 15th International Colloquium On Signal Processing & Its Applications (Cspa)*, IEEE, 75–79.
- Ardiputra, S, and M R Prawira. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571." *Publik dan Administrasi Bisnis* 4(2): 136–46.
<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis/article/view/278%0Ahttps://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/pubbis/article/download/278/226>.
- Asri, Muh. 2023. "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Mariso Kota Makassar." Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Auliyaa, Putri, Rahmat Hidayat, and Rudyk Nababan. 2022. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian." *Kinerja* 18(4): 502–12.
- Bazarah, Jamil, Ahmad Jubaidi, and Futum Hubaib. 2021. "Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)." *Dedikasi* 22(2): 105.
- Bisri, Mashur Hasan, and Bramantyo Tri Asmoro. 2019. "Etika Pelayanan Publik

- Di Indonesia.” *Journal of Governance Innovation* 1(1): 59–76.
- Dewi, Riska Chyntia, and Suparno. 2022. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 7(1): 78–90.
- Djamrut, Dayang Erawati. 2015. “Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.” *eJournal Ilmu Pemerintahan* 3(3): 1472–86.
<https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>.
- Indiahono, Dwiyanto, and Tobirin. 2021. *Kebijakan Dan Pelayanan Publik Keadilan Sosial Di Era Disrupsi Dan Big Data*. pertama. eds. Dwiyanto Indiahono and Tobirin. Jawa Tengah: SIP Publishing (Anggota IKAPI).
- Indrajit, Richardus Eko. 1919. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. -.
- Irawan, Andri. 2018. “Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke.” *SOCIETAS: Jurnal Ilmu Administrasi* 7(1): 20–37. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>.
- Irawan, Bambang. 2017. “E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik.” *Jurnal Paradigma (JP)* 4(3): 200–209.
- Nomor, I. P. (3). Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. *Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia*.
- Kurnia, Titon Slamet, Umbu Rauta, and Arie Siswanto. 2018. “E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia.” *Masalah-Masalah Hukum* 46(2): 170.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.” *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10(3): 569–86.
- Laia, Otanius, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu. 2022. “Pengaruh

- Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 1(1): 70–76.
- Mahsyar, Abdul. 2011. “Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.” *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(2): 81–90.
- Maulani, W. 2020. “Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya).” *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 5(2): 44–54.
<https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/>
- Norisa, Lukman Hakim, and Ihyani Malik. 2015. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar.” *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik* 1(2): 155–67.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/697/655>.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. “E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan e-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman).” *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 2(1): 32–42.
- Nurdin, Nani Harlinda. 2019. “Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.” *Jurnal Ilmiah Pranata Edu* 1(1): 01–13.
- Riani, Ni Ketut. 2021. “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.” 1(11).
- Rinaldi, Rudi. 2012. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik.” 1(1): 22–34.
- Rohman, Abd., and Dewi Citra Larasati. 2020. “Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal.” *Reformasi* 10(2): 151–63.
- Sari, Kusuma Dewi Arum, and Wahyu Agus Winarno. 2012. “Implementasi E-

- Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia.” *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen* 11(1).
- Septiani, Eka, and Ferry Siswadhi. 2020. “Pelayanan Publik Dalam Perpektif Administrasi Publik Di Indonesia.” *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 5(5): 55.
- Sirajuddin, Sitti Mirsa, and A . Atrianingsi. 2020. “Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar.” *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)* 9(1): 80.
- Sosiawan, Edwi Arief. 2015. “Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia.” In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*,.
- Suhartoyo. 2019. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).” *Administrative Law & Governance Journal* 2(1): 143–54.
- Tasmil. 2013. “Pemeringkatan E-Government Di Kota Makassar E-Goverment Ranging in Makassar.” *Jurnal Pekommas* 16(3): 187–96.
- Wiwin Kadek & Eka Putu, Universitas Udayana Denpasar. 2022. “Jurnal Cakrawarti, Vol. 05 No. 01 Feb - Jul 2022 Penerapan Pelayanan Publik Berbasis.” 05(01): 45–56.
- Yunas, Novy Setia. 2020. “Implementasi E-Government Dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour Pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya.” *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan* 4(1): 13–23.

L

A

M

P

I

R

A

N



DOKUMENTASI



(Wawancara bersama Bapak Aswin Kartapati Harun., S.STP., M.Si Camat Kecamatan Mariso)



(Wawancara bersama Bapak Andi Muhammad Kamil Yamin, S.ST, Sekcam Kecamatan Mariso)



(Wawancara bersama Ibu Hj. Musdalifah, Amd. Kasi Pemerintahan)



(Wawancara bersama staff loket pelayanan)



(Wawancara bersama ibu Asriani Saputri, Masyarakat Kecamatan Mariso)



(Wawancara bersama Bapak Budi, Masyarakat Kecamatan Mariso)



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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama : Alan Darma Saputra S
Nim : 105611113720
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

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

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

Makassar, 15 Mei 2024

Mengetahui,

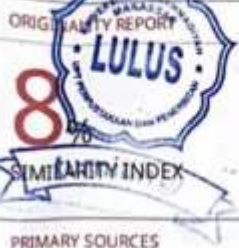
Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Agung S. Hum, M.I.P.
NBM. 964 591

BAB I Alan Darma Saputra S - 105611113720

ORIGINALITY REPORT



8% SIMILARITY INDEX

8%	2%	%
INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	lib.unnes.ac.id Internet Source	7%
2	ejournal.an.fisip-unmul.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches On
Exclude bibliography On



BAB II Alan Darma Saputra S - 105611113720

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	pt.scribd.com Internet Source	3%
2	bkpsdmd.babelprov.go.id Internet Source	2%
3	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	2%
4	journal.feb.unmul.ac.id Internet Source	2%
5	anyflip.com Internet Source	2%
6	repository.uir.ac.id Internet Source	2%
7	repo.jayabaya.ac.id Internet Source	2%
8	ojs.uniska-bjm.ac.id Internet Source	2%
9	www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	2%

10 docplayer.info 2%
Internet Source

11 repo.unr.ac.id 2%
Internet Source

12 ejournal.unmus.ac.id 2%
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On



BAB III Alan Darma Saputra S - 105611113720

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

LULUS

9%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

123dok.com

Internet Source

5%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

2%

3

ia801508.us.archive.org

Internet Source

2%

Exclude quotes

of

Exclude matches

Exclude bibliography

of



BAB IV Alan Darma Saputra S - 105611113720



9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.wikipedia.org Internet Source	5%
2	123dok.com Internet Source	2%
3	docplayer.info Internet Source	2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

Off



BAB V Alan Darma Saputra S - 105611113720

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1

www.infopublik.id

Internet Source

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

5%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off





Alan Darma Saputra adalah nama penulis skripsi ini. Lahir di Makassar, pada tanggal 25 Oktober 2001. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari buah kasih pasangan suami istri yaitu Bapak **Syamsul** dan Ibu **Erni**. Kini penulis beralamat di jalan Rajawali Lr. 29 No.25 B, Kecamatan Mariso, Kabupaten Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan di SD Negeri Mangkuara 1, Kecamatan Ujung Pandang, Kabupaten Makassar, dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Makassar di tahun yang sama dan lulus pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan lagi pada tahun 2017-2020 di SMA Negeri 3 Makassar. Kemudian pada tahun 2020 penulis terdaftar pada salah satu perguruan tinggi swasta sebagai Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru. Pada tahun 2024 penulis mendapatkan gelar S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dengan judul **“Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar.**