

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA
SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN GOWA**



AHMAD DZAKY

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11063 20

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

2024

**EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA
SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KABUPATEN GOWA**

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

Disusun dan Diajukan Oleh:

AHMAD DZAKY

Nomor Induk Mahasiswa: 105611106320

Kepada

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Proposal : Efektivitas Penerapan E-Government Pada Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Ahmad Dzaky

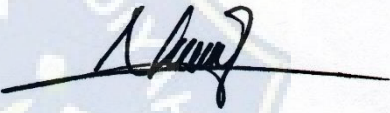
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11063 20

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I


Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

Pembimbing II


Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Mengetahui:

Dekan


Fisipol Unismuh Makassar


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

NBM: 730727

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Negara


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

NBM: 99174

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0256/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari kamis tanggal 29 bulan Agustus tahun 2024.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


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



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

PENGUJI

1. Abdul Kadir Adys, SH., MM

()

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

()

3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

()

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

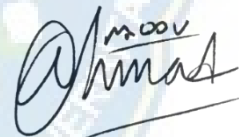
Nama Mahasiswa : Ahmad Dzaky

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11063 20

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.

Gowa, 28 Agustus 2024
Yang Menyatakan,



Ahmad Dzaky

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya, sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul *“Efektivitas Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa”* dapat terselesaikan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi di Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa turut serta adanya bantuan berupa tenaga, pemikiran, maupun moril dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis dengan ikhlas dan penuh rendah hati banyak berterima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibunda Dr. Fatmawati, M.Si. Selaku Pembimbing I dan Ibunda Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP. Selaku Pembimbing II yang keduanya tidak mengenal lelah memberikan perhatian, bimbingan, dorongan, nasehat, semangat dan membuka wawasan berpikir penulis dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan perlindungan dan kesehatan yang berlipat ganda atas segala kebaikan yang telah dicurahkan kepada penulis selama ini.

Secara khusus penulis persembahkan kepada kedua orang tua, sebagai rasa terima kasih yang tak terhingga dan sayang kepada Ayahanda Alm. Moh. Said M dan Ibunda Kamariah Daeng Tarring atas doa, pengorbanan yang tulus dan ikhlas mendidik, mengasuh, dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.

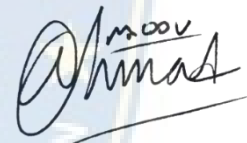
Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, ST., MT., IPU. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
4. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku Sekretaris Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan semangat.
5. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Bapak Edy Sucipto, S.IP., M.M. selaku Plt Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.
7. Kepada seluruh informan yang telah bersedia memberikan waktu luangnya kepada penulis untuk mengambil data guna keperluan penelitian.
8. Terima kasih untuk teman-teman Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Angkatan 20 Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa

menjadi teman diskusi dan teman dalam segala hal mengenai urusan kampus dan perkuliahan.

9. Kawan seperjuangan Sukina, Sidik Suharja dan Nur Afni Damayanti yang senantiasa memberikan motivasi dan saran selama proses pengerjaan skripsi.
10. Terima kasih terkhususnya diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyelesaian skripsi ini dan semaksimal mungkin.

Gowa, 28 Agustus 2024
Penulis,



Ahmad Dzaky

ABSTRAK

Ahmad Dzaky¹, Fatmawati², Nurbiah Tahir³. 2024, Efektivitas Penerapan E – Government Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas penerapan e-government pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, dengan fokus pada pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil menunjukkan bahwa e-government telah meningkatkan pemahaman program, meskipun sosialisasi lebih lanjut diperlukan. Ketepatan sasaran dan waktu telah tercapai, walaupun aksesibilitas dan stabilitas sistem masih perlu diperbaiki. Tujuan peningkatan efisiensi dan transparansi sebagian besar tercapai, dengan perubahan nyata berupa peningkatan kepuasan masyarakat dan pengurangan beban kerja manual.

Kesimpulannya, penerapan e-government di Kabupaten Gowa cukup efektif, meskipun masih diperlukan perbaikan dalam beberapa aspek untuk mencapai optimalisasi penuh.

Kata Kunci : Efektivitas, Penerapan E-Government, SIAK

DAFTAR ISI

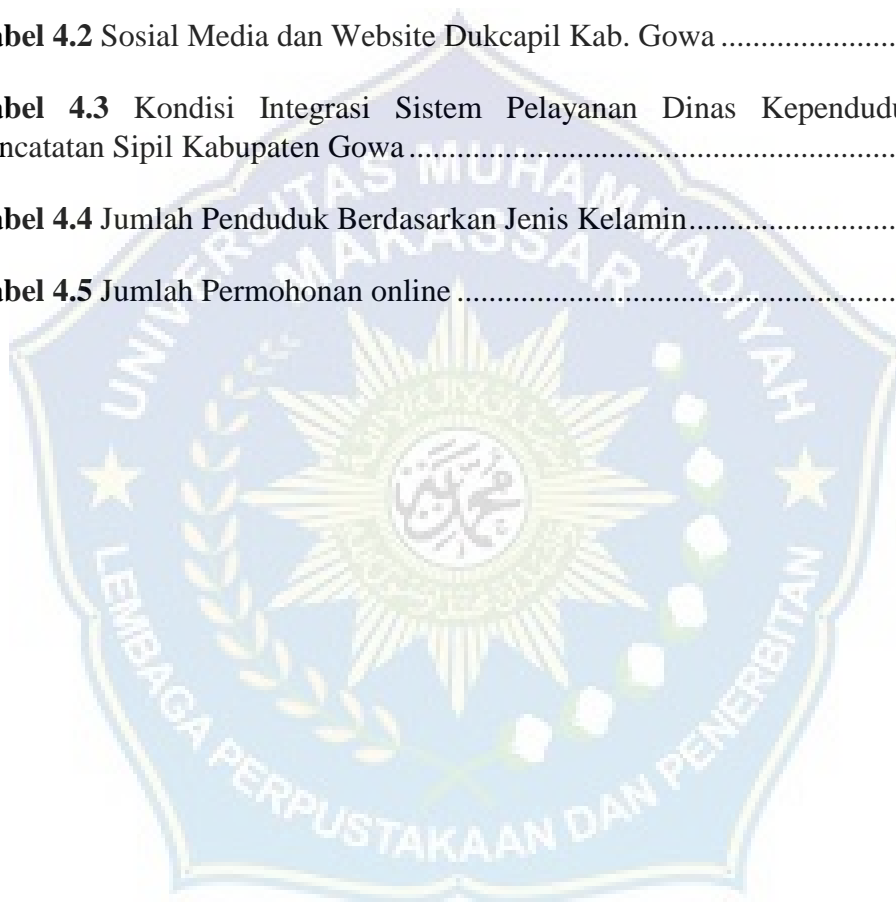
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN HASIL	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Teori Dan Konsep Penelitian	14
C. Kerangka Pikir	40
D. Fokus Penelitian.....	41
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	44
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	44
C. Sumber Data.....	45
D. Informan Penelitian.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Analisa Data.....	47
G. Keabsahan Data.....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	50
B. Hasil Penelitian	63
C. Pembahasan.....	93
BAB V KESIMPULAN	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Informan Penelitian	46
Tabel 4.1 Luas Daerah dan Pembagian Daerah Administrasi Kabupaten Gowa .	51
Tabel 4.2 Sosial Media dan Website Dukcapil Kab. Gowa	67
Tabel 4.3 Kondisi Integrasi Sistem Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa	67
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	97
Tabel 4.5 Jumlah Permohonan online	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.....	54
Gambar 4.2 Penerapan E-Government.....	87
Gambar 4.3 Alur Pembuatan Digital ID.....	95



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) dalam konteks pemerintahan dikenal dengan istilah Pemerintahan Elektronik (e-government). Seperti yang tercantum dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 (P. R. Indonesia 2003) mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, ini merupakan upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Penerapan kebijakan e-government dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menghilangkan hambatan-hambatan dalam organisasi dan birokrasi. Langkah-langkah penerapan e-government diarahkan pada pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang terintegrasi di instansi pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi mencakup pengolahan data, pengelolaan informasi, serta sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.

Kebijakan e-government memiliki peran krusial sebagai infrastruktur dalam pemerintahan, menjadi kebutuhan dan harapan publik yang menginginkan informasi yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penerapan e-government meresap dalam berbagai sektor dan lembaga pemerintahan, menjadi alat untuk mengubah sistem pemerintahan secara keseluruhan, termasuk organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia, dan standar prosedur operasional. Fungsi utama e-government adalah sebagai alat bantu dalam mewujudkan perubahan dalam pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Masyarakat menjadi pihak yang terlibat secara langsung, merasakan manfaat dari penerapan e-

government. Berbagai manfaat yang dihasilkan dari e-government telah mendorong banyak daerah, seperti Kabupaten Gowa, untuk mengadopsi e-government dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sebagai contoh, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Gowa menggunakan program SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sebagai bentuk nyata penerapan e-government. Dari segi hukum, sistem ini telah diakui dengan Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 (Nomor 88AD) tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. SIAK, sebagai sistem informasi berbasis web, disusun dengan mengikuti prosedur-prosedur dan standar khusus untuk merapikan sistem administrasi kependudukan. Dengan pengelolaan data secara online, SIAK mengatasi kelemahan pengolahan data konvensional, seperti waktu yang dibutuhkan. Selain itu, SIAK memberikan manfaat berupa hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik yang dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan, strategi, dan program untuk pembangunan di berbagai aspek kependudukan.

Menurut (Wasistiono 2021), Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum adalah pemberian jasa oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi Pemerintah secara umum tidak dapat terhindar dari dampak masalah-masalah yang mempengaruhi penerimaan pelayanan publik oleh masyarakat. Terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara dengan harapan masyarakat, yang termanifestasi dalam berbagai keluhan yang

diajukan oleh masyarakat akibat masalah-masalah yang muncul selama proses pelayanan publik. Keluhan tersebut melibatkan aspek prosedur pelayanan, ketidakpastian waktu, biaya yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta kinerja penyelenggara pelayanan publik. Kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara yang kurang responsif dapat menciptakan citra yang kurang positif terhadap pemerintah. Penilaian terhadap kinerja birokrasi pemerintah daerah dapat tercermin dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, yang seharusnya menjadi fokus utama dalam setiap kegiatan pemerintahan. Peningkatan daya aspirasi pemerintah terhadap kebutuhan, tuntutan, dan aspirasi masyarakat menjadi indikator penting untuk menilai kinerja birokrasi pemerintah daerah dalam menjalankan kegiatan pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan inisiatif negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara terkait dengan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Oleh karena itu, efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Adanya regulasi seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, serta Surat Edaran Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 443.1/2978/Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Virus Corona (Covid-19), menjadi dasar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa untuk mengubah pendekatan layanan mereka. Awalnya menerapkan layanan tatap muka, Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa akhirnya memutuskan dengan tegas untuk beralih ke pelayanan online (dalam jaringan). Langkah ini diambil sebagai bagian dari upaya pencegahan dan untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19.

Sistem Informasi Admisitrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengelola informasi administrasi mengenai penduduk suatu wilayah atau negara. SIAK mencakup berbagai data penting seperti identitas personal, status perkawinan, alamat, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan populasi suatu daerah. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan menggunakan standarisasi khusus. Tujuan utamanya adalah untuk merapikan sistem administrasi kependudukan, mencapai ketertiban administrasi di bidang kependudukan, dan memberikan dukungan bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah, khususnya Dinas Kependudukan, dalam menyelenggarakan layanan kependudukan. Dalam implementasinya, SIAK mengadopsi Nomor Induk Kependudukan (NIK), yang merupakan nomor identitas penduduk yang bersifat unik, khas, tunggal, dan melekat pada setiap individu yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK memiliki keberlakuan sepanjang hidup individu tersebut. Dalam SIAK, terdapat integrasi database antara kecamatan, kabupaten-kota, provinsi, dan Departemen Dalam Negeri (Depagri). Hal ini memastikan keterhubungan dan integrasi data di seluruh tingkatan pemerintahan. Sistem ini juga mencegah adanya identitas ganda, karena NIK bersifat unik dan akan otomatis terdaftar dalam database kependudukan ketika dimasukkan oleh instansi pelaksana.

Dalam konteks Indonesia, SIAK juga terkait dengan implementasi proyek e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), yang merupakan inisiatif untuk menggantikan kartu identitas penduduk konvensional dengan versi elektronik. Tujuan SIAK, termasuk proyek e-KTP adalah meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keamanan dalam administrasi kependudukan. Adapun fungsi-fungsi umum dari SIAK melibatkan pencatatan, penyimpanan, pemrosesan, dan manajemen data penduduk. Hal ini dapat mencakup berbagai aspek kependudukan seperti kelahiran, kematian, perpindahan, perkawinan, perceraian, dan lainnya. Melalui SIAK, pemerintah dapat mengelola data kependudukan secara terpusat untuk mendukung berbagai kebijakan dan layanan publik.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan telah ada sejak beberapa dekade lalu, namun perkembangannya dapat bervariasi di berbagai negara. Banyak negara mulai mengembangkan sistem ini pada akhir abad ke-20 dan terus mengalami peningkatan seiring berjalannya waktu.

Di Indonesia, upaya pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dimulai sejak tahun 1970-an. Namun, perkembangannya lebih signifikan pada era 2000-an dengan proyek e-KTP yang dimulai sekitar tahun 2010. SIAK bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data kependudukan. Pada tahun 2010, pemerintah Indonesia meluncurkan proyek e-KTP untuk modernisasi sistem administrasi kependudukan. Proyek ini bertujuan menggantikan kartu identitas penduduk konvensional dengan versi elektronik yang lebih canggih (Zulfikar, Rozaili, and Hansyar 2022).

Sementara proyek e-KTP menghadapi sejumlah kontroversi dan tantangan, termasuk terkait keamanan data dan kebijakan privasi, ini merupakan langkah signifikan dalam modernisasi administrasi kependudukan di Indonesia.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) seharusnya dirancang dan diimplementasikan dengan memperhatikan beberapa aspek kunci, yaitu : Efisiensi, akurasi data, keamanan informasi, keterpaduan dengan layanan lain, pengelolaan identitas digital, pembaruan dan perawatan berkala, ketentuan privasi dan etika, partisipasi masyarakat, penanganan situasi darurat yang dimana mempersiapkan SIAK untuk menangani situasi darurat seperti bencana alam atau krisis kesehatan dengan memfasilitasi distribusi bantuan atau layanan darurat, serta pengembangan berkelanjutan yang berfokus pada pengembangan berkelanjutan dengan mengadopsi teknologi terkini dan menyesuaikan sistem dengan perkembangan kebutuhan administrasi kependudukan.

Pada kenyataannya, implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di lapangan dapat melibatkan sejumlah tantangan dan dampak yang perlu diatasi. Beberapa situasi umum yang dapat terjadi melibatkan : tantangan teknis seperti kegagalan sistem, kerusakan perangkat keras, atau masalah koneksi internet; masalah keamanan data yang dimana ancaman siber seperti peretasan atau pencurian data dapat menjadi resiko serius; kesulitan integrasi dengan layanan lain yang mungkin ada hambatan dalam integrasi SIAK dengan layanan publik lainnya, terutama jika infrastruktur IT tidak terpadu; perubahan kebijakan hukum atau perubahan kebijakan pemerintah terkait administrasi kependudukan dapat mempengaruhi implementasi SIAK; kesulitan

penerimaan masyarakat; isu privasi; keterbatasan infrastruktur; serta perubahan sosial dan demografis. Langkah-langkah untuk mengatasi tantangan tersebut termasuk pengawasan yang ketat, pelibatan aktif dari pihak-pihak terkait, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta komitmen untuk pemeliharaan dan pembaruan berkelanjutan.

Sistem pelayanan online di Kabupaten Gowa menggunakan aplikasi percakapan WhatsApp ataupun melalui situs disdukcapil kabupaten Gowa, namun penggunaan aplikasi ini tidak selalu mudah, terutama ketika terjadi penumpukan data dalam permohonan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Masyarakat mengeluh karena kurang pemahaman terkait prosedur pelayanan berbasis online. Proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berlangsung dalam satu hari atau 1x24 jam, namun syarat dan ketentuannya berlaku jika jaringan dalam keadaan normal. Sebagai contoh, pembuatan KTP Elektronik dapat selesai dalam waktu 1x24 jam pada hari kerja jika blanko atau formulir mencukupi dan tidak terjadi penumpukan data yang signifikan. Namun, jika ada penumpukan permohonan, prosesnya dapat melebihi standar waktu yang telah ditentukan, yaitu 3-4 hari kerja. Masyarakat juga mengalami beberapa keluhan yang sulit diselesaikan, seperti permasalahan data dan permasalahan prinsip. Kelemahan lainnya terlihat saat masyarakat tidak dapat melengkapi persyaratan pembuatan dokumen yang diperlukan. Disampaikan juga bahwa masyarakat seringkali tidak sabar menunggu, dan beberapa bahkan mencoba menggunakan cara cepat dengan memberi uang kepada petugas agar

dokumen yang dibutuhkan dapat selesai dengan cepat, meskipun sebenarnya pembuatan dokumen tersebut tidak dikenakan biaya alias gratis.

Berdasarkan permasalahan tersebut tentunya mempengaruhi efektivitas penerapan e-government di Kabupaten Gowa. Untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya maka peneliti tertarik untuk meneliti penelitian dengan judul **“Efektivitas Penerapan E-Government Pada Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana pemahaman program penerapan e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa ?
- 2) Bagaimana ketepatan sasaran penerapan e-government pada program sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa ?
- 3) Bagaimana ketepatan waktu penerapan e-government pada program sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa ?
- 4) Bagaimana pencapaian tujuan penerapan e-government pada program sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa ?

- 5) Bagaimana perubahan nyata penerapan e-government pada program sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa ?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain :

- 1) Untuk mengetahui pemahaman program penerapan e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa
- 2) Untuk mengetahui ketepatan sasaran penerapan e-government pada program sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa
- 3) untuk mengetahui ketepatan waktu penerapan e-government pada program sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa
- 4) untuk mengetahui pencapaian tujuan penerapan e-government pada program sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa
- 5) untuk mengetahui perubahan nyata penerapan e-government pada program sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagi penulis, sebagai media pengembangan ilmu pengetahuan dalam upaya peningkatan kualitas intelektualitas khususnya mengenai pelayanan administrasi berbasis online.
- 2) Secara teoritis, penulisan ini mampu memberikan pedoman untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa berguna dalam peningkatan kualitas e-government.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang membahas mengenai **Efektifitas Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa Dalam Program** adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Jai, Setyawan, and Adiwidjaja 2016)	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif.	Hasil yang didapatkan dari penelitian adalah, implementasi dari SIAK di Kelurahan Tunggulwulung sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan dari Dinas Kependudukan Kota Malang. Hambatan dalam implementasi

			<p>SIAK diantaranya jaringan internet yang lambat dan juga pengiriman berkas ke Dispenduk yang masih manual. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah dapat ditambahkan tentang factor lain yang menghambat implementasi SIAK dan pengaruhnya terhadap efisiensi dari pelaksanaan program SIAK.</p>
2.	<p>PENERAPAN E-GOVERNMENT SEBAGAI WUJUD INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN</p>	<p>Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.</p>	<p>Berbagai macam jenis pelayanan dan karakteristik dan fitur yang berbeda, perlu untuk memiliki alat untuk pelayanan elaboration yang umum</p>

	<p>DAN CATATAN SIPIL KOTA SUNGAI PENUH (Adnan 2023)</p>		<p>dapat digunakan sebagai acuan. Prosedur yang benar-benar sederhana dan mudah Masyarakat memiliki pelayanan kesederhanaan, yaitu proses yang sederhana, hasilnya jelas, dan tidak perlu diulang-ulang secara terkendali dan ceka lama untuk masyarakat untuk mencapai hasil yang diinginkan.</p>
3.	<p>EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG UTARA.</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (field research)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis online berbasis online yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p>

	(YUSTIKA 2022)	dengan metode pengambilan sampel yaitu purposive sampling.	Kabupaten Kabupaten Lampung Utara dilaksanakan secara efektif, didukung oleh kualitas kinerja Aparatur kinerja Aparatur Sipil Negara yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, bahaya Covid-19 yang mengubah kebiasaan baru bagi penyelenggara.
--	----------------	--	--

B. Teori Dan Konsep Penelitian

1) Teori dan Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya efektivitas, gambaran kemampuan kinerja pegawai dapat terukur dan profesionalitas kerjanya dapat terlihat.

Menurut (Sedjati 2015), efektivitas dapat diartikan sebagai hasil dari kata "efektif," di mana pekerjaan dianggap efektif ketika dapat menghasilkan keluaran

(output) yang diinginkan. Pekerjaan dianggap efektif jika dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Efektivitas adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi, operasi, kegiatan, program, atau misi dari suatu organisasi atau entitas serupa tanpa adanya tekanan atau ketegangan selama pelaksanaannya.

Menurut SP. Siagian 2002 : 151 (dalam D. C. Nugroho and Santiko 2023) adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu.

Pengertian efektivitas menurut (Erawati et al. 2017) bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan merupakan ukuran yang banyak digunakan untuk menentukan efektifitas suatu organisasi. Pendapat lain yang lebih lengkap seperti yang diungkapkan (D. S. Nugroho 2020) sebagai berikut bahwa efektifitas kerja berarti efektivitas penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan artinya apakah suatu pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung bilamana tugas itu diselesaikan dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan tugas dan berapa biaya yang dikeluarkan. Menurut pendapat (Nagiyanti, Purboyo, and Pazqara 2023) mengatakan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.

2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Beberapa ukuran dari efektivitas menurut (Rahmasari 2022), yaitu:

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi
7. Stabilitas adalah pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu

9. Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki
10. Motivasi adalah adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan
11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan
12. Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya yang tujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Efisien tetapi tidak efektif berarti dalam memanfaatkan sumberdaya (input) baik, tetapi tidak mencapai sasaran. Sebaliknya, efektif tidak efisien berarti dalam mencapai sasaran menggunakan sumber daya yang berlebihan atau lazim dikata ekonomi biaya tinggi. Tetapi yang paling parah adalah efisien dan tidak efektif, artinya ada pemborosan sumber daya atau penghambur-hambur sumber daya tanpa mencapai sasaran. Efisiensi harus selalu bersifat kuantitatif dan dapat diukur, sedangkan efektif mengandung

pula pengertian kualitatif. Efektif lebih mengarah kepada pencapaian sasaran. Efisiensi dalam menggunakan masukan akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan dari setiap organisasi apapun bidangnya. Hal yang paling rawan adalah apabila efisiensi selalu diartikan sebagai suatu penghematan, karena bisa mengganggu operasi, sehingga pada gilirannya akan mempengaruhi hasil akhir, karena sasarnya tidak tercapai dan produktivitasnya juga setinggi yang diharapkan.

Menurut Sutrisno (dalam Indrayani 2017) terdapat lima indikator efektivitas, yaitu:

1) Pemahaman program

Realisasi program dapat berjalan dengan lancar, pemahaman program sangat diperlukan oleh para sasaran program agar program berjalan dengan baik.

2) Ketepatan sasaran

Sasaran yang dituju harus berkesesuaian dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya agar program dapat dilaksanakan dengan efektif.

3) Ketepatan waktu

Suatu program dikatakan efektif apabila sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan semakin tepat waktu program maka semakin efektif pula program tersebut.

4) Pencapaian tujuan

Apabila semakin memberikan manfaat suatu program maka semakin efektif pula program tersebut.

5) Perubahan nyata

Suatu program dikatakan efektif apabila program memiliki perubahan nyata yang diperoleh secara langsung oleh sasaran program.

Berdasarkan uraian di atas, efektivitas program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat diukur melalui indikator-indikator berikut:

1. Hasil dalam Melaksanakan Program SIAK:

- a) Rasio dan dasar pengimplementasian yang mendasari program SIAK
- b) Kesiapan infrastruktur
- c) Kesiapan sdm (sumber daya manusia)
- d) Alur pembuatan kk dan ktp lebih cepat
- e) Waktu yang diperlukan lebih cepat
- f) Biaya yang dibutuhkan lebih murah
- g) Dukungan program SIAK kepada masyarakat
- h) Kesesuaian program SIAK dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu dengan evaluasi sejauh mana SIAK mencapai tujuan yang ditetapkan.

2. Keunggulan program SIAK:

- a) Kecepatan pengolahan data yaitu dengan menilai seberapa cepat dan efisien SIAK dalam memproses dan mengelola database kependudukan.

- b) Sistem online dengan pemanfaatan teknologi online untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dan menghindari birokrasi yang lama.
- c) Ketepatan, kecepatan, dan keakuratan data

3. Kepuasan masyarakat:

- a) Pemenuhan kebutuhan masyarakat
- b) Kesesuaian dengan harapan masyarakat
- c) Respon positif masyarakat.

Dengan memonitor dan mengevaluasi indikator-indikator di atas, dapat diukur sejauh mana efektivitas dan keberhasilan program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat.

Efektivitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Sesuatu organisasi barangkali bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaian tujuan organisasi. Semakin dekat organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut (Ahadi and Narimani 2010). Menurut pendapat (Edy Sutrisno, 2010:125) Ada tujuh variabel yang mempengaruhi organisasi terhadap Efektivitas yaitu:

1. Struktur
2. Teknologi yaitu perbuatan, pengetahuan, teknis dan peralatan fisik yang digunakan untuk mengubah input menjadi output, barang atau jasa
3. Lingkungan ekstrnal
4. Lingkungan internal

5. Keterkaitan karyawan pada organisasi
6. Prestasi karyawan
7. Kebijakan manajemen.

Menurut (Edy Sutrisno :123) menyatakan bahwa yang terbaik dalam efektivitas ialah memerhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan (1) optimalkan tujuan-tujuan:(2) perspektif sistem: dan (3) tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi. Dari tiga konsep diatas dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Dengan ancaman optimalisasi tujuan-tujuan, meskipun tampak sering saling bertentangan, kaitannya dengan optimalisasi tujuan efektivitas itu dinilai menurut ukuran seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai yan satu sama lain saling berkaitan.
- 2) Yang dimaksud dengan ancaman sistem ialah menggunakan sistem terbuka, yaitu pandangan terhadap suatu organisasi yang saling berkaitan dengan berhubungan dengan lingkungannya. System mencakup tiga komponen yaitu input, proses, dan output. Jadi efektivitas tidak hanya dilihat dari segi tujuan semata-mata, melainkan juga segi sistem.
- 3) Perilaku manusia dalam organisaisesebagai alatnya atau suatu perusahaan dapat efektif, tetapi juga karena faktor manusianyalah suatu perusahaan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka

organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Duncan yang di kutip oleh Steers mengemukakan tentang teori pengukuran efektivitas, yaitu:

- 1) Pencapaian Tujuan
- 2) Integrasi
- 3) Adaptasi

Ukuran efektivitas dalam konteks pelayanan publik atau organisasi mencakup berbagai metrik dan indikator yang digunakan untuk menilai seberapa baik suatu layanan, program, atau proses mencapai tujuan yang ditetapkan.

Berikut adalah beberapa ukuran efektivitas yang umum digunakan:

1. Tingkat Kepuasan Pengguna dengan mengukur seberapa puas pengguna dengan layanan atau produk yang diberikan. Ini biasanya diperoleh melalui survei atau kuesioner yang menilai berbagai aspek layanan.
2. Waktu Respons dan Penyelesaian dengan mengukur berapa lama waktu yang diperlukan untuk merespons dan menyelesaikan permintaan atau masalah dari pengguna. Waktu respons yang cepat dan penyelesaian yang efisien menunjukkan efektivitas layanan.
3. Tingkat Penyelesaian Masalah yaitu dengan mengukur persentase masalah atau permintaan yang diselesaikan dengan sukses dibandingkan dengan yang dilaporkan. Ini menunjukkan seberapa efektif layanan dalam menangani dan menyelesaikan isu.

4. Biaya per Unit Layanan yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menyediakan satu unit layanan. Ini membantu menilai efisiensi biaya dari layanan yang diberikan.
5. Tingkat Kesesuaian yaitu seberapa baik layanan atau produk memenuhi spesifikasi atau standar yang ditetapkan. Kesesuaian menunjukkan kualitas dan kepatuhan terhadap standar.
6. Tingkat Akurasi yaitu sejauh mana informasi atau layanan yang diberikan bebas dari kesalahan. Tingkat akurasi tinggi menunjukkan bahwa layanan atau produk efektif dalam memberikan informasi yang benar dan relevan.
7. Tingkat Aksesibilitas dengan mengukur seberapa mudah layanan atau produk diakses oleh pengguna, termasuk kemudahan penggunaan dan aksesibilitas fisik atau digital.
8. Tingkat Keterlibatan dan Partisipasi yaitu seberapa banyak pengguna atau pemangku kepentingan terlibat dalam proses atau penggunaan layanan. Keterlibatan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan atau program efektif dalam menarik perhatian dan partisipasi.
9. Hasil dan Dampak dengan mengukur hasil akhir dan dampak dari layanan atau program terhadap pengguna dan masyarakat. Ini mencakup efek jangka panjang dan kontribusi terhadap tujuan yang lebih luas.
10. Frekuensi Penggunaan dengan mengukur seberapa sering layanan atau produk digunakan oleh pengguna. Frekuensi penggunaan dapat menunjukkan seberapa relevan dan bergunanya layanan tersebut bagi pengguna.

11. Tingkat Kepatuhan Terhadap Standar yaitu mengukur sejauh mana layanan atau produk mematuhi regulasi, kebijakan, atau standar yang telah ditetapkan. Kepatuhan menunjukkan efektivitas dalam memenuhi persyaratan yang diatur.

12. Tingkat Pengembalian Investasi (ROI) yaitu dengan mengukur rasio antara manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan. ROI membantu menilai seberapa efektif investasi dalam meningkatkan hasil atau kinerja.

Ukuran-ukuran ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas layanan, program, atau proses dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan indikator efektivitas dari Sutrisno dimana efektivitas suatu program harus memenuhi lima indikator efektivitas program, diantaranya: 1) Pemahaman Program, 2) Ketepatan Sasaran, 3) Ketepatan Waktu, 4) Tercapainya Tujuan, 5) Perubahan Nayata. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas. Dalam hal ini adalah Efektivitas Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

2) Teori Dan Konsep E-Government

Berdasarkan definisi dari (Nurmandi et al. 2020), e-government dapat diartikan sebagai suatu konsep atau istilah baru yang merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyediakan serta meningkatkan layanan, transaksi, dan interaksi dengan warga, bisnis, dan pihak-

pihak terkait. Miller menyatakan bahwa e-government melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah. (Nurmandi et al. 2020) menambahkan bahwa e-government juga dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan yang disediakan pemerintah secara online untuk memudahkan partisipasi warga negara dalam berbagai kegiatan pemerintahan. Tujuan dari e-government, menurut Holmes, adalah untuk menyederhanakan alur birokrasi, mengurangi biaya, dan membuat proses pelayanan menjadi lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Konsep e-government secara umum didefinisikan sebagai penerapan teknologi elektronik dalam berbagai fungsi pemerintah untuk memberikan layanan internal dan eksternal (di sektor publik) secara efisien, efektif, tepat waktu, dan transparan dalam operasinya. Menurut presentasi Seifart dan Bonham dalam jurnal yang dikutip oleh Dedi Kusuma, pengembangan e-government memberikan sejumlah manfaat potensial, baik dilakukan secara bertahap maupun dengan implementasi yang cepat. (Soesetyo and Kasiyanto 2013)

Prinsip-prinsip utama konsep e-government tercermin dalam huruf "E," yang melibatkan efektivitas, efisiensi, dan ekonomi. Dengan menerapkan teknologi elektronik, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat, mencapai efisiensi dalam proses administratif, dan menciptakan ekonomi melalui penggunaan sumber daya secara optimal. Dalam konteks ini, "E" dalam e-governance dapat diartikan sebagai:

1. **Efektivitas:** Peningkatan kemampuan pemerintah untuk mencapai tujuan dan memberikan layanan yang bermutu kepada masyarakat.
2. **Efisiensi:** Penggunaan sumber daya secara optimal, termasuk waktu dan biaya, dalam penyelenggaraan berbagai fungsi pemerintah.
3. **Ekonomi:** Penerapan teknologi untuk menciptakan keadaan ekonomis yang lebih baik, baik dalam hal pengelolaan keuangan maupun dalam memberikan pelayanan yang lebih terjangkau.

Dengan demikian, konsep e-government memiliki fokus utama pada peningkatan kinerja dan responsivitas pemerintah melalui pemanfaatan teknologi elektronik, sejalan dengan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, dan ekonomi.

Tujuan e-Government adalah untuk menyediakan pelayanan pemerintah yang lebih efektif kepada masyarakat umum. Dengan meningkatnya ketersediaan layanan online dan peningkatan penggunaannya oleh masyarakat, dampak e-Government semakin besar. Meskipun e-Government merupakan bentuk pemerintahan yang relatif baru, pengembangan teknologi informasi untuk operasi pemerintahan dan kekayaan bersama terkadang hanya mendapat sedikit dukungan keuangan dari dana publik. (Puspadiwati, Djohan, and Tahir 2021).

Berikut adalah penjelasan tujuan e-government tanpa disertai contoh:

1. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik: E-government bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi pemerintahan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hal ini memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan publik yang lebih cepat dan efektif.

2. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah: Dengan e-government, pemerintah dapat menyediakan akses yang lebih luas terhadap informasi publik, yang meningkatkan transparansi dalam pengelolaan sumber daya dan proses pengambilan keputusan. Hal ini juga mendorong akuntabilitas, di mana pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil.
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat (E-Participation): E-government menyediakan platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk terlibat secara langsung dalam proses pemerintahan, seperti dalam pengambilan keputusan atau memberikan masukan. Ini bertujuan untuk memperkuat partisipasi warga negara dalam pemerintahan.
4. Memperbaiki Aksesibilitas Layanan Publik: Salah satu tujuan utama e-government adalah memastikan bahwa layanan publik dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas.
5. Mendorong Inovasi dalam Pemerintahan: E-government bertujuan untuk mengadopsi teknologi terbaru dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang dapat menciptakan layanan publik yang lebih baik dan memperbarui proses administrasi yang ada.
6. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: E-government berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan memberikan layanan yang lebih cepat, lebih responsif, dan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

7. Mengurangi Biaya Operasional Pemerintah: E-government bertujuan untuk mengurangi biaya operasional dengan mengotomatisasi dan mendigitalisasi berbagai proses pemerintahan, yang juga memungkinkan penggunaan sumber daya yang lebih efisien.
8. Memperkuat Keamanan dan Integritas Data: Dalam e-government, keamanan data menjadi prioritas utama. Sistem e-government dirancang untuk melindungi data pribadi dan informasi penting dari ancaman keamanan, memastikan bahwa data tersebut aman dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang.
9. Meningkatkan Integrasi Antar Lembaga Pemerintah: E-government bertujuan untuk meningkatkan kolaborasi dan integrasi antara berbagai lembaga pemerintah, memungkinkan pertukaran data dan informasi yang lebih cepat dan akurat, serta memperbaiki koordinasi dalam pelaksanaan kebijakan.
10. Memperbaiki Hubungan antara Pemerintah dan Masyarakat: E-government diharapkan dapat membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, di mana pemerintah menjadi lebih responsif dan terbuka terhadap kebutuhan serta umpan balik dari masyarakat.

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 (No 3AD) tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government dianggap sebagai bukti konkret dari komitmen pemerintah untuk menciptakan good governance dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi. Dengan demikian, e-government

menjadi suatu upaya sistematis dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan transparan kepada masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (P. M. D. N. R. Indonesia 2020) yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota. Adapun jenis pelayanan yang diberikan yaitu pembuatan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perkawinan, Akte Perceraian, Akte Pengakuan Anak, Akte Pengasahan Anak, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Perubahan Data Nama Dan Status, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA.

Menurut Sudrajat (2015), unsur-unsur penerapan melibatkan adanya program yang dilaksanakan, kelompok target, dan pelaksanaan. Penerapan ini memiliki unsur penting, yaitu program, target, dan pelaksanaan, yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Unsur-unsur penerapan melibatkan adanya program yang dilaksanakan, kelompok target, dan pelaksanaan. Penerapan ini memiliki unsur penting, yaitu program, target, dan pelaksanaan, yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Namun, kegagalan sebuah program e-government.

3) Teori dan Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya melibatkan aktivitas individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi

kebutuhan. Ini mencakup memberikan jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang. dalam konteks pengelolaan bisnis, pelayanan sebagai pendekatan organisasi total yang menjadi faktor utama dalam kualitas pelayanan bagi pengguna jasa. (Pasolong 2020) menekankan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui interaksi langsung dengan oranglain. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mendefinisikan pelayanan sebagai segala kegiatan dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sementara itu, Gronroos dalam (Atik 2013) menggambarkan pelayanan sebagai aktivitas tidak kasat mata yang terjadi melalui interaksi antara konsumen, karyawan, atau elemen lain yang disediakan oleh perusahaan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Menurut Sinambela (Pasolong 2019), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, memberikan manfaat dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menyediakan kepuasan meskipun tidak terikat pada suatu produk fisik. Agung Kurniawan dalam (Pasolong 2013) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut (Dasyah 2013), pelayanan publik mencakup segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan, serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik, menurut (Mulyadi, Kurniansyah, and Santoso 2021), adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. (Sawir 2020) menjelaskan pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Jenis pelayanan administratif melibatkan unit pelayanan seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya. Hasilnya berupa dokumen seperti sertifikat, izin, rekomendasi, keterangan, dan sebagainya. Contohnya mencakup pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, dan administrasi kependudukan.

Pelayanan barang melibatkan kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan berwujud fisik, termasuk distribusi dan penyampaian langsung kepada konsumen. Keseluruhan kegiatan ini menghasilkan produk akhir berwujud benda atau dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi pengguna, seperti layanan listrik, air bersih, dan telepon. Jenis pelayanan jasa melibatkan unit pelayanan yang menyediakan sarana, prasarana, dan penunjangnya, dioperasikan berdasarkan suatu sistem tertentu. Produk akhirnya berupa jasa yang memberikan manfaat langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Standar pelayanan publik menurut (Rohman and Larasati 2020) sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan;
- b) Waktu penyelesaian;

- c) Biaya pelayanan;
- d) Produk pelayanan;
- e) Sarana dan prasarana;
- f) Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

- a) Keramahan
 - b) Kredibilitas
 - c) Akses
 - d) Penampilan fasilitas
 - e) Kemampuan dalam menyajikan pelayanan. Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut :
- a) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan / pengguna jasa.
 - b) Pelayanan prima apa bila ada standar pelayanan.
 - c) Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
 - d) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empatbelas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c) Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

- i) Kesopanaan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan
- l) Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- m) Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

- a) Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)

- b) Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua apratur yang memberi pelayanan.
- c) Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
- d) Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
- e) Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan melalui:

- 1) Kosepsi penyusutan standar pelayanan prima
- 2) Concep (gagasan terbaru dan terancangih)
- 3) Competency (kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja)
- 4) Conection (hubungan yang baik)

Prinsip pengembangan pelayana prima yaitu Rumusan organisasi dan Penyebaran visi dan misi. Adapun sasaran pelayan yang "SMART" yaitu :

- a) Specivic (spesifik)
- b) Measurable (dapat diukur)
- c) Achievable (dapat dicapai)
- d) Relevant (sesuai kepentingan)

- e) Timed (jelas waktunya)

Variabel pelayanan prima yaitu:

- a) Pemerintah yang bertugas melayani.
- b) Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah.
- c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- d) Peralatan/sarana pelayanan yang canggih.
- e) Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.
- f) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
- g) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- h) Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat: pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

Strategi penyusunan standar pelayanan prima:

- a) Identifikasi siapa yang menjadi pelanggan pada tiap jenis layanan.
- b) Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.
- c) Identifikasi jenis pelayanan.
- d) Persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan.
- e) Sistem dan prosedur mendapatkan pelayanan.
- f) Menetapkan jumlah dan kualifikasi tenaga kerja yang menangani pelayanan.
- g) Menetapkan jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan/dipakai.
- h) Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan.

- i) Menetapkan standar harga/biaya yang diperlukan dalam tiap jenis pelayanan (bila ada)
- j) Petugas yang menerima keluhan/kontak person, dan lainnya.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh apatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat disimpulkan dari kesimpulan (Pasolong 2021) dalam *Governance and desentralization* disingkat GDS 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip- prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Menurut (Rahmadanita, Santoso, and Wasistiono 2018) Beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efesiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebihmengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa ataupun kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal kebawah, kesamping, maupun keatas.

4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “*ectic*”, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep “*emic*”, yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

C. Kerangka Pikir

Efektivitas merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan indikator-indikator efektivitas seperti yang disebutkan oleh Sutrisno yaitu: Pemahaman program, Ketepatan sasaran, Ketepatan Waktu, Pencapaian Tujuan dan Perubahan nyata. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui bagan kerangka pikir berikut:

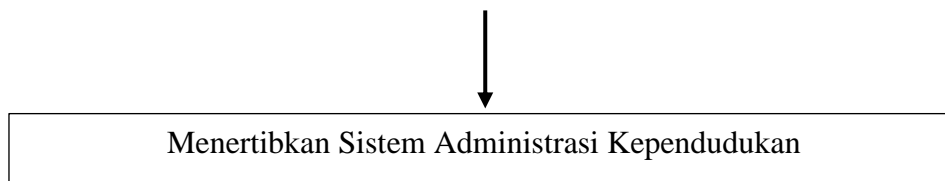
Bagan Kerangka Pikir

Efektivitas Penerapan E-Government Pada Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa



Indikator Efektivitas menurut Sutrisno :

1. Pemahaman Program
2. Ketepatan Sasaran
3. Ketepatan Waktu
4. Pencapaian Tujuan
5. Perubahan Nyata



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah memberikan wawasan mendalam tentang Efektivitas E-Government Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Peneliti berfokus pada lima indikator efektivitas yaitu :

1. Pemahaman Program
2. Ketepatan Sasaran
3. Ketepatan Waktu
4. Pencapaian Tujuan
5. Perubahan Nyata

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka dapat dikemukakan deskripsi fokus pada penelitian ini adalah:

1. Pemahaman Program

Realisasi program dapat berjalan dengan lancar, pemahaman program sangat diperlukan oleh para sasaran program agar program berjalan dengan baik. Ketika program e-government diperkenalkan, penting untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat, termasuk petugas administrasi kabupaten Gowa, pejabat pemerintah kabupaten Gowa, dan Masyarakat kabupaten Gowa, memiliki

pemahaman yang kuat tentang tujuan program, manfaatnya, dan bagaimana cara mengaksesnya. Disdukcapil kabupaten Gowa menyelenggarakan sesi pelatihan dan sosialisasi yang menyeluruh untuk menjelaskan konsep e-government dan langkah-langkah praktis untuk menggunakan sistem tersebut.

2. Ketepatan Sasaran

Sasaran yang dituju harus berkesesuaian dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya agar program dapat dilaksanakan dengan efektif. Sistem informasi administrasi kependudukan berbasis e-government di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa telah diakses oleh seluruh masyarakat kabupaten Gowa karena dinilai sangat efisien.

3. Ketepatan Waktu

Suatu program dikatakan efektif apabila sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan semakin tepat waktu program maka semakin efektif pula program tersebut. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa memiliki tim yang bertanggung jawab atas pemeliharaan sistem serta penanganan keluhan dari Masyarakat Gowa. Hal ini dinilai oleh masyarakat kabupaten Gowa dapat mempercepat dan mengefisienkan waktu dalam proses pengadministrasian.

4. Pencapaian Tujuan

Apabila semakin memberikan manfaat suatu program maka semakin efektif pula program tersebut. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa memiliki peningkatan dalam jumlah layanan yang tersedia online, peningkatan kecepatan pemrosesan dokumen serta penurunan tingkat kesalahan administrasi.

5. Perubahan Nyata

Suatu program dikatakan efektif apabila program memiliki perubahan nyata yang diperoleh secara langsung oleh sasaran program. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa telah melakukan perubahan nyata dengan meningkatnya kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan, dan peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Lokasi ini menjadi objek penelitian atas dasar pertimbangan bahwa aktifitasnya cukup padat setiap harinya.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif. Metode kualitatif mengandalkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap obyek penelitian pada suatu saat tertentu. Dalam penelitian deskriptif, fokus utamanya adalah untuk melukiskan keadaan obyek atau persoalan tanpa bermaksud mengambil atau menarik kesimpulan yang berlaku umum. Tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah memberikan gambaran yang akurat dan mendetail tentang karakteristik suatu obyek atau fenomena pada saat penelitian dilakukan.

Dengan menggunakan metode kualitatif dan tipe penelitian deskriptif, penelitian ini akan lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang sedang diobservasi dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keadaan obyek penelitian pada periode tertentu.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ada dua data yaitu data primer dan data sekunder :

1) Data Primer

Dalam konteks penelitian kualitatif, sumber informasi utama diperoleh melalui proses wawancara atau observasi, yang melibatkan pengamatan langsung serta interaksi yang mencakup melihat, mendengar, dan bertanya.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen, dan literatur serta bahan-bahan tertulis baik dari dalam maupun dari luar kantor Disdukcapil yang mendukung dan berhubungan dengan pokok bahasan penelitian ini.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi informasi atau objek penelitian adalah Pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa serta Masyarakat kabupaten Gowa. Pemilihan informan dilakukan secara purposive atau sengaja yang disadarkan pertimbangan bahwa untuk memperoleh data yang akurat sesuai dengan keperluan peneliti maka dipilih orang-orang yang berkompeten untuk memberikan informasi

serta data yang akurat dan akuntabel mengenai Efektifitas Penerapan E-Government Pada Sisitem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Dalam penelitian ini peneliti juga mewawancarai Kepala Disdukcapil Gowa dan Admin SIAK guna untuk melengkapi data penelitian.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Informan Penelitian
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa
2.	Kasubag Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa
3.	Admin Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa
4.	Masyarakat Kabupaten Gowa

E. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen-dokumen yang mendukung pernyataan informan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun teknik pengupulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah :

1) Observasi

Observasi yang meliputi pengamatan dan peencatatan sistemik tentang gejala-gejala yang diamati. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan

dengan cara observasi, dan pada penelitian ini penulis melakukan observasi untuk melihat langsung situasi tempat atau kondisi dan situasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa

2) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan penulis. Dalam wawancara ini penulis akan melakukan wawancara mendalam supaya penulis bisa memperoleh data yang akurat dari mereka yang terlibat dalam pelayanan pada Disdukcapil Kab. Gowa

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pembuatan dan penyimpanan bukti-bukti (gambar, tulisan, suara, dll) terhadap segala hal baik objek atau juga peristiwa yang terjadi. Dokumentasi dalam penelitian ini hanya sebagai pendukung data bila penulis bisa memperoleh bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

F. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh (Jogiyanto Hartono 2018). Proses analisis tersebut melibatkan beberapa tahap, yakni:

1) Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, fokus, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang tercatat dalam catatan lapangan atau

transkripsi tertulis. Pengurangan data merupakan langkah di mana data mentah diolah menjadi informasi yang lebih bermakna.

2) Penyajian Data

Dalam konteks penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, diagram alir (flowchart), dan sejenisnya. Penyajian data melibatkan hasil dari proses reduksi data, termasuk matriks, grafik, diagram, dan jaringan.

3) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang diajukan masih bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan jika tidak ada bukti yang cukup kuat. Kesimpulan tersebut menjadi dasar untuk tahap pengumpulan data berikutnya, dengan potensi untuk dikembangkan atau disesuaikan seiring dengan penemuan lebih lanjut.

G. Keabsahan Data

Triangulasi bermakna mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari berbagai sumber data, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain, serta pengecekan pada waktu yang berbeda (Afennia 2023).

1) Triangulasi Sumber

Pengujian kredibilitas data dilakukan dengan memeriksa informasi dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, arsip, dan dokumen lainnya. Tujuannya adalah untuk memverifikasi keabsahan data yang diperoleh.

2) Triangulasi Teknik

Pengujian kredibilitas data dilakukan dengan memeriksa informasi yang berasal dari sumber yang sama, namun dikumpulkan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda. Sebagai contoh, data yang diperoleh melalui observasi dapat diverifikasi melalui wawancara.

3) Triangulasi Waktu

Waktu memiliki dampak terhadap kevalidan data. Data yang dikumpulkan pada pagi hari melalui wawancara ketika informan masih segar, dapat menghasilkan informasi yang lebih valid. Oleh karena itu, pengujian kredibilitas data melibatkan pemeriksaan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada berbagai waktu atau situasi untuk memastikan keakuratan informasi



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Gowa

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang mana penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menggunakan data yang objektif dan tepat dengan permasalahan yang ada. Pada bab ini akan diuraikan tentang deskripsi wilayah penelitian secara umum.

Kabupaten Gowa merupakan salah satu daerah Kabupaten/Kota di lingkungan Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Gowa berada pada 119.3773° Bujur Barat dan 120.0317° Bujur Timur, 5.0829342862° Lintang Utara dan 5.577305437° Lintang Selatan. Kabupaten yang berada di daerah selatan dari Sulawesi Selatan merupakan daerah otonom ini, di sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Maros. Di sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai, Kabupaten Bulukumba dan Kabupaten Bantaeng. Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Kabupaten Jenepono sedangkan di bagian Baratnya dengan Kota Makassar dan Kabupaten Takalar.

Wilayah administrasi Kabupaten Gowa terdiri dari 18 kecamatan dan 167 desa/kelurahan dengan luas daerah sekitar 1.883.33 kilometer persegi atau sama dengan 3,01 persen dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26 persen. Ada 9 wilayah kecamatan yang merupakan dataran tinggi yaitu Parangloe,

Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu.

Dari total luas Kabupaten Gowa 35,30 persen mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya dan Tompobulu. Kabupaten Gowa dilalui oleh banyak sungai yang cukup besar yaitu ada 15 sungai. Sungai dengan luas daerah aliran yang terbesar adalah Sungai Jeneberang yaitu seluas 881 km² dengan panjang 90 km.

Tabel 4.1 Luas Daerah dan Pembagian Daerah Administrasi Kabupaten Gowa

No	Kecamatan	Luas Area (km ²)	Persentase (%)	Jumlah Desa/Kelurahan
1	Bontonompo	30,39	1,61	14
2	Bontonompo Selatan	29,24	1,55	9
3	Bajeng	60,09	3,19	14
4	Bajeng Barat	19,04	1,01	7
5	Pallangga	48,24	2,56	16
6	Barombong	20,67	1,10	7
7	Sombaopu	28,09	1,49	14
8	Bontomarannu	52,63	2,79	9
9	Pattallassang	84,96	4,51	8
10	Parangloe	221,26	11,75	7
11	Manuju	91,90	4,88	7
12	Tinggimoncong	142,87	7,59	7
13	Tombolo Pao	251,82	13,37	9
14	Parigi	132,76	7,05	5
15	Bungaya	175,53	9,32	7
16	Bontolempangan	142,46	7,56	8
17	Tompobulu	132,54	7,04	8
18	Biringbulu	218,84	11,62	11
	Jumlah	1.883,33	100,00	167

Sumber : BPS Kabupaten Gowa

Kecamatan Tombolo Pao merupakan kecamatan terluas diantara kecamatan-kecamatan lain yang ada di Kabupaten Gowa, luasnya 251,82 km² atau sekitar 13,37% dari luas keseluruhan Kabupaten Gowa dan berbatasan

langsung dengan Kabupaten Sinjai, Bone dan Maros. Topografi wilayah Kecamatan ini adalah dataran tinggi dengan struktur tanah yang sangat subur sehingga daerah ini dapat menghasilkan berbagai macam sayuran dan rempah rempah.

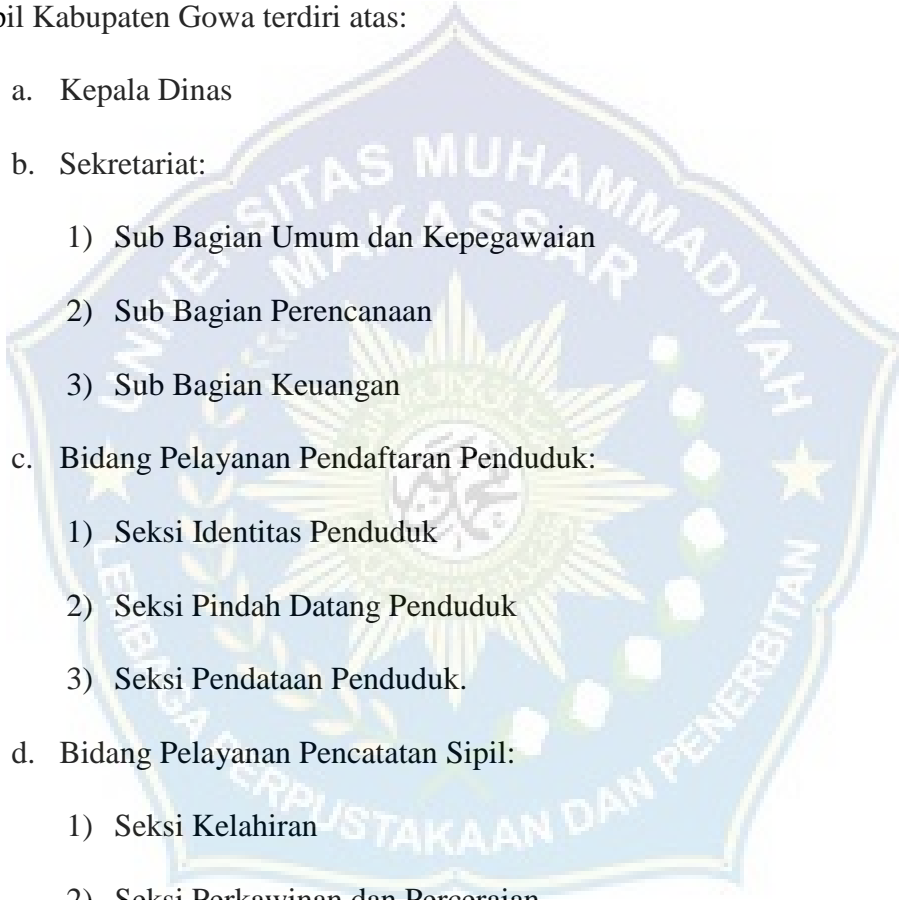
2. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan adalah lembaga pemerintah yang menangani masalah kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lainnya. Sesuai dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Visinya adalah Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan menuju Masyarakat Kabupaten Gowa yang Berkualitas. Sedangkan misinya adalah:

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dalam mengatur, merencanakan dan mengevaluasi penyelenggaraan tugas kesektarian.
- b. Meningkatkan kualitas pendaftaran penduduk sesuai dengan standar pelayanan publik.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan sipil sesuai dengan standar pelayanan publik.
- d. Meningkatkan akurasi pengolahan dan penyajian data kependudukan melalui tata kelola sistem informasi administrasi kependudukan yang profesional dan bertanggung jawab.
- e. Meningkatkan kuantitas pemanfaatan data kependudukan dan pencatatan sipil melalui kerjasama lintas sektor, inovasi serta sistem penataan kearsifan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara elektronik.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa terdiri atas:

- 
- a. Kepala Dinas
 - b. Sekretariat:
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Perencanaan
 - 3) Sub Bagian Keuangan
 - c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:
 - 1) Seksi Identitas Penduduk
 - 2) Seksi Pindah Datang Penduduk
 - 3) Seksi Pendataan Penduduk.
 - d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:
 - 1) Seksi Kelahiran
 - 2) Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - 3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
 - e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan:
 - 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - 2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi.

f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan:

- 1) Seksi Kerjasama
- 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- 3) Seksi Inovasi Pelayanan.

Berikut ditunjukkan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

Adpun tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari setiap bagian dalam struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas

- a. Memimpin, mengoordinasikan, dan mengawasi seluruh kegiatan di lingkungan Disdukcapil.
- b. Merumuskan kebijakan strategis dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien.

2) Sekretaris

- a. Membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan pelaksanaan tugas di lingkungan Disdukcapil.
- b. Mengelola administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan.
- c. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan program kerja, serta memastikan kelancaran operasional kantor.

3) Sub Bagian Perencanaan

- a. Menyusun rencana strategis, rencana kerja, dan anggaran tahunan.
- b. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data sebagai bahan perencanaan.
- c. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program dan kegiatan Disdukcapil.

4) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- a. Mengelola administrasi umum, termasuk pengelolaan surat-menyerat, arsip, dan inventaris kantor.
- b. Mengurus administrasi kepegawaian, termasuk pengangkatan, mutasi, dan penilaian kinerja pegawai.

- c. Menyediakan sarana dan prasarana kerja yang diperlukan untuk mendukung operasional kantor.

5) Sub Bagian Keuangan

- a. Mengelola anggaran dan keuangan, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan keuangan.
- b. Melakukan pengawasan terhadap penggunaan anggaran agar sesuai dengan rencana kerja.
- c. Menyusun laporan keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

6) Bidang Pendaftaran Penduduk

- a. Melaksanakan pendaftaran penduduk dan penerbitan dokumen kependudukan, seperti KTP dan Kartu Keluarga (KK).
- b. Mengelola data penduduk dan melakukan validasi serta verifikasi data kependudukan.
- c. Menyediakan layanan administrasi kependudukan yang cepat dan akurat.

7) Bidang Pencatatan Sipil

- a. Melaksanakan pencatatan peristiwa penting penduduk, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.
- b. Mengelola dokumen pencatatan sipil dan memastikan data yang tercatat akurat.
- c. Menyediakan layanan publik terkait pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- a. Mengelola sistem informasi administrasi kependudukan, termasuk pemeliharaan dan pengembangan teknologi informasi.
- b. Mengintegrasikan data kependudukan untuk keperluan administrasi dan pelayanan publik.
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan yang akurat untuk mendukung perencanaan pembangunan.

9) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan

- a. Memanfaatkan data kependudukan untuk perencanaan pembangunan daerah dan kebijakan publik.
- b. Mengembangkan inovasi layanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Berkoordinasi dengan instansi lain dalam pemanfaatan data kependudukan untuk berbagai kepentingan.

Tupoksi ini dirancang untuk memastikan kelancaran operasional dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

3. Jenis Pelayanan dan Persyaratan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

a. Jenis Pelayanan

Adapun jenis pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa meliputi :

1. Pencatatan Biodata Penduduk

Dapat dilakukan secara aktif oleh penduduk atas setiap peristiwa yang dialami baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting, atau sebaliknya pemerintah kabupaten melalui dinas dapat pula melakukan secara aktif.

2. Penerbitan Pencatatan Dokumen Kependudukan meliputi:

1) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

2) Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

3) Penerbitan Surat Pindah

4) Penerbitan Akta Kelahiran

5) Penerbitan Akta Pencatatan Sipil meliputi :

a) Pengangkatan Anak

b) Pengesahan Anak

c) Perubahan Nama

d) Penerbitan KIA

6) Penerbitan Akta Kematian

7) Penerbitan Akta Perceraian

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang administrasi kependudukan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

b. Persyaratan Pelayanan

1. Persyaratan untuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

- 1) Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
- 2) Fotocopy KTP- EL orang tua
- 3) Fotocopy akta kelahiran
- 4) Pas foto berwarna bagi anak-anak yang berumur 6- kurang dari 17 tahun

2. Persyaratan Kartu Keluarga online (TTE)

- 1) KK sebelumnya (untuk pembaharuan)
- 2) Fotocopy akta nikah
- 3) Fotocopy ijazah/ akta kelahiran, jika dibutuhkan
- 4) SKPWNI dari daerah asal bagi penduduk pindah masuk

3. Persyaratan Akta Kelahiran WNI/WNA

- 1) Surat Keterangan Lahir
- 2) Fotocopy buku nikah/ akta perkawinan
- 3) Fotocopy KTP
- 4) Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
- 5) SPTJM (Surat Persyaratan Tanggung Jawab Mutlak) kebenarandata kelahiran, jika dibutuhkan
- 6) Fotocopy ijazah, jika dibutuhkan

4. Persyaratan data WNI aktif dan update

- 1) Formulir Kartu Keluarga
- 2) Fotocopy KTP

- 3) Fotocopy buku nikah/ akta perkawinan
 - 4) Asli surat keterangan lahir dari rumah sakit atau kelurahan
 - 5) Fotocopy ijazah terakhir
 - 6) Fotocopy akta kelahiran
 - 7) Pas foto warna ukuran 3x4
5. Persyaratan pembuatan legalisasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
- 1) Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang asli
 - 2) Foto copy dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
6. Persyaratan pembuatan kutipan II Akta Pencatatan Sipil
- 1) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian
 - 2) Fotocopy akta kelahiran, perkawinan, kematian
 - 3) Fotocopy KTP-EL/ KK
 - 4) Asli dan fotocopy buku nikah/ akta perkawinan
 - 5) Asli dan fotocopy ijazah SLTA bila dibutuhkan
 - 6) Fotocopy SK WNI
 - 7) Surat SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) kebenaran sebagai pasangan suami istri bila dibutuhkan
7. Persyaratan pembuatan perubahan akta kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian
- 1) Surat penetapan perubahan akta catatan sipil dari pengadilan
 - 2) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian

- 3) Asli dan fotocopy buku nikah/ akta perkawinan
 - 4) Fotocopy KTP-EL
 - 5) Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - 6) Asli dan fotocopy ijazah SLTA bila dibutuhkan
 - 7) Fotocopy SK WNI bagi WNA
 - 8) Pengantar Surat Keterangan Lahir dari kelurahan
8. Persyaratan pemutakhiran data WNI
- 1) Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - 2) Fotocopy KTP
 - 3) Fotocopy Akta Kelahiran
9. Persyaratan penerbitan KTP Digital
- 1) Tanda bukti perekaman/ Surat keterangan perekaman
 - 2) Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - 3) KTP Elektronik sebelumnya (untuk penggantian karena rusak,pindah domisili atau perubahan biodata)
 - 4) Surat keterangan hilang dari kepolisian (untuk penggantian karena kehilangan)
10. Persyaratan pengaktifan data WNI aktif atau tidak aktif
- 1) Formulir pengaktifan data WNI
 - 2) Fotocopy KTP
 - 3) Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - 4) Fotocopy ijazah/ akta kelahiran jika dibutuhkan
11. Persyaratan perekaman KTP Elektronik

- 1) Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
- 2) Fotocopy akta kelahiran bagi yang memiliki
- 3) Fotocopy ijazah bagi yang memiliki

12. Persyaratan pembuatan permohonan data baru

a. Persyaratan permohonan data baru bagi WNI

- 1) Surat pengantar dari kelurahan F-1. 03
- 2) Fotocopy Kartu Keluarga tumpangan
- 3) Fotocopy surat keterangan lahir dari rumah sakit atau kelurahan
- 4) Fotocopy KTP orang tua
- 5) Fotocopy buku nikah orang tua yang bersangkutan
- 6) Fotocopy ijazah terakhir bagi yang sekolah
- 7) Foto akta kelahiran bagi yang memiliki

b. Persyaratan permohonan data baru bagi WNA yang memiliki KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas)

- 1) Surat domisili dari kelurahan
- 2) Fotocopy passport
- 3) Fotocopy surat keterangan dari imigrasi
- 4) Fotocopy surat lapor kepolisian
- 5) Fotocopy buku nikah bagi yang sudah menikah
- 6) Foto copy ijazah
- 7) Fotocopy Kartu Keluarga dan KTP penjamin
- 8) Pas foto 2 lembar

- 9) Wajib melampirkan formulir biodata dari pencatatan sipil
- 10) Wajib melakukan perekaman KTP Elektronik untuk menerima KTP digital

13. Persyaratan surat pindah datang

- 1) Surat keterangan pindah datang dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil daerah asal (antar kota/ Kabupaten dan Provinsi)
- 2) Pengantar dari kelurahan setempat yang telah ditandatangani dan distempel oleh lurah (F.108)
- 3) Fotocopy Kartu Keluarga tujuan (jika numpang KK)

14. Persyaratan surat pindah keluar

- 1) Kartu Keluarga asli
- 2) Foto pemohon sebanyak 2 lembar ukuran 3x4
- 3) Surat permohonan pihak yang akan pindah

Demikian berkas- berkas persyaratan yang telah diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa untuk Masyarakat yang ingin mengurus berkas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa untuk masyarakat.

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan seberapa efektif penerapan e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara dengan sejumlah informan yang dipilih untuk mengumpulkan data.

Untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa narasumber terpilih. Narasumber tersebut termasuk Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, dan Administrator Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa/ Admin SIAK.

Adapun hasil penelitian dari efektivitas penerapan e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa diuraikan sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

Dalam penelitian ini, pemahaman mendalam terhadap penerapan e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa menjadi fokus utama. Integrasi teknologi e-government telah mengubah lanskap administrasi kependudukan dengan memberikan solusi modern untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Analisis yang mendalam terhadap proses implementasi ini mengungkapkan bahwa adopsi e-government tidak sekadar mengotomatiskan proses administratif, tetapi juga mengoptimalkan manajemen data yang vital bagi operasional pemerintahan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa integrasi sistem informasi administrasi kependudukan dengan e-government telah berhasil menciptakan

platform yang efektif dalam mengelola dan menyediakan informasi kependudukan secara akurat dan terkini. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengolahan data, namun juga mempercepat akses masyarakat terhadap layanan administrasi yang dibutuhkan. Selain itu, keberhasilan implementasi e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa turut memperlihatkan dampak positif terhadap transparansi proses administratif dan responsivitas terhadap kebutuhan publik.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini memperdalam pemahaman tentang bagaimana teknologi e-government dapat diadaptasi dan diterapkan secara efektif dalam konteks administrasi kependudukan di tingkat lokal. Hasil analisis juga menyoroti tantangan dan hambatan yang dihadapi selama proses implementasi, termasuk aspek kebijakan, infrastruktur teknologi, dan kecukupan sumber daya manusia. Namun demikian, kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa keseluruhan, penerapan e-government di Kabupaten Gowa memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan menggerakkan arah menuju pemerintahan yang lebih efisien dan responsif.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bagian Perencanaan. Adapun hasil wawancara tentang “Bagaimana program e-government ini diintegrasikan ke dalam proses administrasi kependudukan yang ada di kabupaten Gowa?” yaitu :

“Program e-government di Kabupaten Gowa diintegrasikan ke dalam proses administrasi kependudukan melalui beberapa tahap yang sistematis. Pertama, kami melakukan digitalisasi seluruh data kependudukan yang sebelumnya berbentuk fisik menjadi data elektronik. Data ini kemudian dimasukkan ke dalam sistem informasi administrasi kependudukan yang terhubung secara online. Kedua, kami mengembangkan aplikasi layanan

berbasis web dan mobile yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses dan mengurus dokumen kependudukan secara mandiri, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Integrasi ini juga melibatkan pelatihan dan sosialisasi kepada petugas administrasi di tingkat desa dan kelurahan agar mereka dapat mengoperasikan sistem ini dengan baik. Dengan demikian, proses administrasi kependudukan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses.” (Hasil wawancara narasumber HSR pada 11 Juni 2024)

Dalam penerapan SIAK sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan program tersebut. Disini petugas yang mengoperasikan SIAK dibagi menjadi dua, yaitu operator dan administrator. Untuk operator, ditempatkan pada setiap bidang. bidang yang ditempatkan petugas operator adalah Bidang Data dan Dokumen Kependudukan, Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil serta ditambah dengan operator yang ditempatkan di kecamatan tersebar di 18 kecamatan di Kabupaten Gowa. Tugas dari seorang operator yaitu menginput dan mengakses data kependudukan untuk selanjutnya dicetak menjadi dokumen kependudukan. Sedangkan tugas dari administrator yaitu untuk mengolah database kependudukan, melakukan perubahan data apabila terjadi kesalahan serta melakukan pemeliharaan database secara berkala. Hal ini di dukung pernyataan oleh wawancara seperti hasil dari narasumber yakni bahwa pemahaman program sudah terealisasikan dalam transformasi birokrasi era digital yang sistem pelayanan membantu memudahkan pelayanan untuk masyarakat hanya cukup dengan menggunakan situs website yang tersedia serta melakukan hal monitoring evaluasi untuk melihat sejauhmana pelayanan sistem digital online mampu dipahami dan di akses oleh masyarakat. Namun masih diperlukan integrasi antar berbagai sistem demi kelancaran dan

sebuah sistem yang belum terhubung dengan optimal. Banyak platform digital yang bisa diakses bagi masyarakat yang sudah tersebar di berbagai sosial media.

Tabel 4.2 Sosial Media dan Website Dukcapil Kab. Gowa

Website	: www.disdukcapil.gowakab.go.id
Instagram	: disdukcapil_gowa_7306
Tiktok	: dukcapilgowa
Facebook	: Kependudukan Dan Capil Gowa
Youtube	: @dukcapilgowa5158

Sumber : www.disdukcapil.gowakab.go.id

Tabel diatas merupakan platform media sosial yang digunakan dalam memberitahukan bahwa saat ini sistem pelayanan dukcapil kabupaten Gowa adalah sistem pelayanan online, Semua platform digital mudah ditemukan dalam pencarian.

Tabel 4.3 Kondisi Integrasi Sistem Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

Sistem Pelayanan	Kondisi Sebelum Transformasi Digital	Kondisi Setelah Transformasi Digital
Kecepatan Pelayanan	Proses manual, memakan waktu lama	Proses digital, lebih cepat dan efisien
Aksesibilitas Layanan	Terbatas, harus datang ke kantor fisik	Dapat diakses secara online dari mana saja
Transparansi	Kurang transparan, sulit dilacak	Lebih transparan dengan sistem pelacakan online
Keakuratan Data	Rentan kesalahan manual	Lebih akurat dengan sistem digital

Efisiensi Biaya	Biaya operasional tinggi	Penghematan biaya dengan pengurangan dokumen fisik
Kepuasan Masyarakat	Banyak keluhan terkait pelayanan	Meningkat dengan layanan yang lebih cepat dan mudah
Sistem Pelayanan	Kondisi Sebelum Transformasi Digital	Kondisi Setelah Transformasi Digital
Keamanan Data	Rentan kehilangan atau kerusakan data	Lebih aman dengan sistem penyimpanan digital
Jumlah Pengaduan	Tinggi	Menurun signifikan
Jumlah Layanan Tersedia Secara Online	Sangat terbatas	Sebagian besar layanan tersedia secara online
Pelatihan dan Pengembangan SDM	Terbatas, belum banyak pelatihan IT	Meningkat, banyak pelatihan terkait teknologi digital

Sumber: Laporan Kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten Gowa (2023)

Wawancara juga dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, hasil wawancara mengenai pertanyaan “bagaimana program e-government ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat kabupaten Gowa?”

“Program ini dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan akses bagi semua lapisan Masyarakat. Kami mengembangkan aplikasi yang user-friendly sehingga Masyarakat dari berbagai latar belakang Pendidikan dapat menggunakannya dengan mudah. Aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat komputer maupun smartphone, yang memungkinkan Masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan kapan saja dan dimana saja. Selain itu, kami juga menyediakan kios layanan mandiri di berbagai Lokasi strategis, seperti kantor kecamatan dan kantor desa, untuk memudahkan akses bagi mereka yang tidak memiliki perangkat digital. Kami juga memastikan adanya dukungan teknis melalui hotline dan petugas di lapangan yang siap membantu Masyarakat yang membutuhkan

bantuan langsung. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan keterjangkauan dan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga kabupaten Gowa.” (Hasil wawancara narasumber ES pada 11 Juni 2024)

Hasil wawancara diatas menerangkan bahwa penerapan e-government pada SIAK telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan layanan administrasi kependudukan dikarenakan sekarang masyarakat sudah dapat mengakses layanan administrasi secara lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan sistem konvensional sebelumnya. Kemudahan akses ini tidak hanya dirasakan oleh Masyarakat yang tinggal dipusat kota, tetapi juga oleh mereka yang berada di daerah pedesaan yang sebelumnya kesulitan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kabupaten Gowa telah berhasil memanfaatkan teknologi untuk mendekatkan layanan kepada Masyarakat.

Keterjangkauan yang lebih baik juga menunjukkan bahwa program e-government ini tidak hanya mempermudah akses, tetapi juga mengurangi beban finansial bagi Masyarakat. Penghematan biaya dan waktu ini memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan Masyarakat. Selain itu, dengan sistem yang lebih transparan dan akuntabel, potensi penyalahgunaan wewenang dan korupsi dalam pelayanan publik dapat diminimalisir.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah satu Masyarakat untuk menanyakan sejauh mana Masyarakat memahami program e-government yang diterapkan pada sistem informasi administrasi kependudukan di kabupate Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Program e-government ini saya pahami sebagai upaya pemerintah untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan secara online. Jadi, dengan program ini, masyarakat bisa mengurus dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran melalui internet tanpa perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Ini membuat prosesnya lebih cepat dan mudah, terutama bagi mereka yang sibuk atau tinggal jauh dari kantor pelayanan. Namun, saya juga memahami bahwa tidak semua orang mungkin familiar dengan cara menggunakan layanan ini, jadi terkadang butuh panduan atau bantuan agar bisa memanfaatkannya dengan baik." (Hasil wawancara narasumber RJ pada 13 Juni 2024)

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memahami program e-government sebagai upaya pemerintah untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan melalui layanan online. Masyarakat mengapresiasi kemudahan yang ditawarkan, seperti tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil dan menghemat waktu karena proses bisa dilakukan dari rumah.

Kemudian peneliti mewawancarai narasumber yaitu salah seorang masyarakat mengenai pemahaman program e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan di disdukcapil kab. Gowa, dengan kutipan wawancara sebagai berikut :

"Saya sudah pernah mendengar tentang e-government, tapi belum sepenuhnya mengerti cara kerjanya. Saya tahu bahwa seharusnya bisa mengurus dokumen kependudukan secara online, tapi saya masih bingung dengan langkah-langkahnya. Mungkin kalau ada sosialisasi lebih lanjut atau panduan yang lebih jelas, saya akan lebih paham dan bisa memanfaatkannya." (Hasil wawancara narasumber FR pada 16 Juni 2024)

Berdasarkan wawancara diatas, Masyarakat menyadari keberadaan e-government tetapi belum sepenuhnya memahami cara penggunaannya. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada kesadaran tentang sistem online, kurangnya pengetahuan atau panduan yang jelas menghambat penggunaan efektif. Sosialisasi

dan edukasi lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan adopsi sistem.

Hal senada juga dikatakan oleh narasumber PE salah satu masyarakat kec.

Bajeng yang mengatakan bahwa :

"E-government seharusnya mengurangi antrean di kantor-kantor pemerintahan, tetapi kenyataannya saya masih sering melihat banyak orang yang harus datang ke kantor karena masalah teknis atau kurangnya dukungan online. Ini menunjukkan bahwa sistem online belum sepenuhnya siap atau dapat diandalkan." (Hasil wawancara narasumber PE pada 13 Juni 2024)

Makna wawancara diatas menunjukkan bahwa masalah teknis atau kurangnya dukungan online masih memaksa masyarakat untuk menggunakan cara manual, menunjukkan bahwa implementasi e-government belum sepenuhnya berhasil dalam mengurangi beban fisik di kantor-kantor pemerintah. Ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas dan keandalan sistem online.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat, dengan kutipan wawancara sebagai berikut :

"Saya sudah mendengar banyak tentang e-government, tapi implementasinya terasa tidak konsisten. Beberapa layanan online berjalan dengan baik, sementara yang lain tidak bisa diakses atau terlalu rumit. Pemerintah harus memastikan bahwa semua layanan online berfungsi dengan baik dan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat." (Hasil wawancara narasumber YS pada 13 Juni 2024)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan dalam layanan e-government menciptakan kebingungan dan frustrasi di kalangan pengguna. Ini menunjukkan bahwa pemerataan kualitas layanan dan perbaikan sistem harus menjadi prioritas untuk memastikan semua layanan online dapat diakses dan berfungsi dengan baik di seluruh masyarakat.

Hasil wawancara beberapa narasumber diatas menunjukkan bahwa program e-government di Kabupaten Gowa telah memberikan kemudahan dan aksesibilitas dalam layanan administrasi kependudukan, tetapi belum sepenuhnya efektif. Meskipun ada upaya signifikan dalam digitalisasi data dan pengembangan aplikasi layanan online, beberapa masalah teknis dan inkonsistensi dalam implementasi menyebabkan masih banyak masyarakat yang harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain itu, kurangnya pemahaman dan dukungan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi, juga menghambat efektivitas program ini. Sehingga, meskipun ada kemajuan, masih diperlukan peningkatan dalam pelaksanaan dan dukungan teknis agar program e-government ini dapat berfungsi secara optimal.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik adalah kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau diharapkan. Ini mencerminkan keandalan dan efisiensi lembaga dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat. Ketepatan waktu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan Masyarakat, menunjukkan kinerja pegawai yang baik, serta mengurangi biaya operasional. Secara keseluruhan, ketepatan waktu adalah indikator penting dari kualitas layanan publik dan memperkuat reputasi serta keandalan lembaga tersebut.

Adapun sistem e-government dalam meningkatkan ketepatan waktu pada proses administrasi kependudukan di kabupaten Gowa, peneliti melakukan

wawancara dengan Kepala sub bagian perencanaan Disdukcapil Kabupaten Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Sistem pelayanan online ini atau disebut dengan e-government telah membawa perubahan signifikan dalam meningkatkan ketepatan waktu proses administrasi kependudukan di kabupaten Gowa. Dengan adanya sistem ini, seluruh proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu lama dapat diselesaikan lebih cepat karena telah terotomatisasi dan terintegrasi. Sebagai contoh, permohonan pembuatan atau perbaruan seperti KTP dan KK yang dulu memerlukan waktu beberapa hari hingga minggu, kini dapat diproses dalam hitungan jam hingga satu hari. Hal ini karena data warga dapat diakses dan diverifikasi secara langsung melalui sistem, menghilangkan kebutuhan untuk pengiriman dokumen fisik antar kantor. Selain itu, e-government memungkinkan monitoring dan pelacakan status permohonan secara real-time, baik oleh petugas maupun warga. Dengan sistem notifikasi otomatis, baik petugas maupun pemohon mendapatkan pemberitahuan jika ada tahapan yang harus segera diselesaikan, sehingga mengurangi potensi keterlambatan. Integrasi antar unit kerja juga mempercepat koordinasi dan pengambilan Keputusan, memastikan setiap tahapan proses berjalan lancar dan tepat waktu. Semua ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Gowa.” (Hasil wawancara narasumber ES pada 11 Juni 2024)

Berdasarkan pernyataan narasumber diatas bahwa penerapan sistem e-government di Kabupaten Gowa telah membawa perubahan signifikan dalam meningkatkan ketepatan waktu proses administrasi kependudukan. Sistem ini memungkinkan proses yang sebelumnya memakan waktu lama untuk diselesaikan lebih cepat melalui otomatisasi dan integrasi data. Selain itu, e-government juga memungkinkan monitoring dan pelacakan status permohonan secara real-time, mempercepat koordinasi antar unit kerja, dan meningkatkan efisiensi serta ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya narasumber yang dapat memperkuat indikator ini yaitu Administrator Database Disdukcapil kabupaten Gowa :

“Sistem e-government telah memberikan dampak signifikan dalam peningkatan ketepatan waktu administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa melalui beberapa inovasi. Pertama, digitalisasi dokumen dan otomatisasi proses telah mengurangi waktu yang diperlukan untuk pengolahan berkas, seperti pembuatan KTP dan KK. Sistem ini memungkinkan verifikasi data secara instan dan akurat, mengurangi kebutuhan intervensi manual yang sebelumnya memakan waktu. Selain itu, adanya layanan online memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga mempercepat proses pengumpulan dan pengiriman dokumen. Sistem juga dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis yang memberi tahu pemohon tentang perkembangan permohonan mereka, membantu mengurangi waktu tunggu dan ketidakpastian. “Secara keseluruhan, penerapan sistem e-government ini telah membawa perubahan signifikan dalam hal ketepatan waktu pelayanan, memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat di Kabupaten Gowa.” (Hasil wawancara narasumber ZR pada 11 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara narasumber bahwa penerapan sistem e-government di Kabupaten Gowa telah memberikan dampak signifikan dalam peningkatan ketepatan waktu administrasi kependudukan melalui beberapa inovasi. Digitalisasi dokumen dan otomatisasi proses telah mempercepat pengolahan berkas seperti KTP dan KK, memungkinkan verifikasi data secara instan dan akurat. Layanan online memungkinkan warga mengajukan permohonan dari mana saja, mengurangi waktu pengumpulan dan pengiriman dokumen. Fitur notifikasi otomatis dan sistem pelacakan online membantu mengurangi waktu tunggu dan ketidakpastian dengan memungkinkan pemantauan setiap langkah proses secara transparan. Integrasi data antar departemen mempercepat alur kerja dan koordinasi dengan menyediakan informasi dalam satu platform terpusat. Secara keseluruhan, sistem e-government ini telah meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dan memberikan kemudahan serta efisiensi bagi masyarakat Kabupaten Gowa. Kemudian peneliti mewawancarai salah satu Masyarakat :

“Pengalaman saya sewaktu mengurus KTP yang hilang, proses administrasi kependudukan di Dukcapil Gowa menjadi jauh lebih cepat dan efisien. Sebelumnya, untuk mengurus KTP atau KK, saya harus datang ke kantor dinas dan menunggu berhari-hari, bahkan berminggu-minggu. Sekarang, melalui sistem online, saya bisa mengajukan permohonan dari rumah apalagi saya sewaktu mengurus ada di kabupaten Bone yang jika dilihat dari jarak ke kabupaten Gowa itu lumayan jauh yah dan saya mendapatkan hasilnya dalam hitungan satu hari saja. Notifikasi melalui WA atau email juga sangat membantu, karena saya jadi tahu setiap tahapan prosesnya tanpa harus bolak-balik ke kantor. hal ini membuat pengurusan dokumen menjadi lebih mudah dan menghemat waktu. Meskipun sistem pelayanan berbasis online ini sudah diterapkan, saya merasa masih ada beberapa proses yang memakan waktu cukup lama. Misalnya, ketika jaringan internet bermasalah atau sistem sedang down, pengurusan dokumen bisa terhambat dan membutuhkan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Selain itu, Sebagian Masyarakat juga masih belum terbiasa dengan penggunaan teknologi, sehingga masih banyak yang harus datang langsung ke mall pelayanan publik untuk mendapatkan bantuan. Jadi, meskipun ada perbaikan, belum semua proses menjadi lebih cepat seperti yang diharapkan.” (Hasil wawancara narasumber AW pada 13 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa perubahan sistem administrasi kependudukan di Dukcapil Gowa membawa hasil yang signifikan dalam hal kecepatan dan efisiensi. Sistem online telah mempercepat proses pengurusan KTP, memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan dari jarak jauh dan mendapatkan hasil dalam waktu yang singkat. Notifikasi melalui WhatsApp atau email juga mempermudah pemantauan status proses. Namun, ada beberapa kendala yang masih perlu diatasi. Masalah teknis seperti gangguan jaringan internet atau sistem yang down dapat menghambat proses dan memperpanjang waktu pemrosesan. Selain itu, sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi masih memerlukan bantuan langsung di kantor pelayanan. Secara keseluruhan, meskipun ada kemajuan yang signifikan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai efisiensi maksimal.

Dari beberapa wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government telah memberikan dampak positif terhadap ketepatan waktu dalam berbagai aspek administrasi kependudukan. Salah satu contoh signifikan adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Sebelum adanya sistem e-government, proses pengurusan dokumen ini sering kali memakan waktu berminggu-minggu. Namun, setelah sistem e-government diimplementasikan, proses ini dapat diselesaikan dalam hitungan 1 hari, bahkan 1 jam.

Observasi di lapangan menunjukkan bahwa sistem e-government memungkinkan pegawai dinas untuk mengakses data kependudukan secara cepat dan efisien. Dengan sistem yang terintegrasi, pegawai tidak perlu lagi mencari dokumen secara manual, yang sering kali memakan waktu. Selain itu, masyarakat juga dapat mengajukan permohonan dokumen secara online, yang mengurangi waktu tunggu dan antrian di kantor dinas. Hal ini tentunya meningkatkan ketepatan waktu dalam pelayanan publik.

3. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran pada e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan mengacu pada kemampuan pemerintah untuk memastikan bahwa layanan digital yang disediakan benar-benar mencapai dan bermanfaat bagi warga yang membutuhkannya. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah untuk memahami profil demografis dan kebutuhan spesifik warga, seperti pendaftaran kelahiran, pembuatan kartu identitas, dan perubahan data kependudukan. Ketepatan sasaran pada e-government dalam sistem informasi administrasi

kependudukan berarti menyediakan layanan digital yang efektif dan bermanfaat bagi seluruh warga, memastikan aksesibilitas, akurasi data, dan penyesuaian berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gowa untuk menanyakan bagaimana sistem e-government telah membantu dalam memastikan pencapaian sasaran yang ditetapkan untuk layanan administrasi kependudukan di kabupaten Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Dengan sistem ini, kami dapat mengintegrasikan dan memantau seluruh data dan proses administrasi secara lebih efisien. Hal ini memungkinkan kami untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dengan lebih cepat dan tepat, serta mengalokasikan sumber daya secara optimal. E-government memungkinkan kami untuk mengumpulkan dan menganalisis data kinerja layanan secara real-time. Dengan akses terhadap data yang akurat dan terperinci, kami dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan. Misalnya, kami dapat menentukan daerah mana yang membutuhkan perhatian lebih atau jenis layanan apa yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, sistem ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, karena setiap tahapan proses administrasi dapat dipantau dan dilacak oleh semua pihak yang berkepentingan, termasuk masyarakat. Dengan transparansi ini, kami dapat membangun kepercayaan publik dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar dan sasaran yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, penerapan e-government telah membantu kami meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan ketepatan layanan administrasi kependudukan. Ini memastikan bahwa sasaran pelayanan dapat tercapai dengan lebih baik, memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat Kabupaten Gowa.” (Hasil wawancara narasumber ES 11 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas memberikan makna bahwa penerapan sistem e-government di Kabupaten Gowa telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan. Sistem ini memfasilitasi integrasi dan pemantauan data serta proses administrasi secara lebih

efisien, memungkinkan identifikasi area yang memerlukan perbaikan dengan cepat, dan mengoptimalkan alokasi sumber daya.

Seperti halnya yang dikatakan oleh informan Kasubag Perencanaan Disdukcapil Kabupaten Gowa dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Dengan sistem ini, kami dapat mengakses data dan informasi secara real-time, yang memungkinkan monitoring dan evaluasi kinerja layanan secara lebih efektif. Setiap tahap proses administrasi kependudukan, mulai dari penerimaan permohonan hingga penerbitan dokumen, dapat dilacak dan diukur secara akurat melalui sistem yang terintegrasi. Salah satu keunggulan utama dari sistem ini adalah kemampuannya untuk menyediakan data yang akurat dan terperinci mengenai kinerja layanan. Hal ini memungkinkan kami untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan mengambil tindakan korektif dengan cepat. Selain itu, sistem ini memungkinkan perencanaan yang lebih baik dengan menyediakan laporan dan analisis yang membantu dalam pengambilan keputusan strategis, memastikan bahwa setiap upaya yang dilakukan sesuai dengan target dan sasaran yang telah ditetapkan. Sistem e-government ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat memantau status permohonan mereka secara online, sehingga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang kami berikan. Ini juga memungkinkan kami untuk memberikan respon yang lebih cepat dan tepat terhadap keluhan atau masukan dari masyarakat, yang pada akhirnya membantu dalam pencapaian sasaran pelayanan. Secara keseluruhan, implementasi sistem e-government telah membantu kami dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi layanan administrasi kependudukan, sehingga sasaran yang ditetapkan dapat tercapai dengan lebih baik dan konsisten.” (Hasil wawancara narasumber HSR pada 11 Juni 2024)

Makna wawancara menunjukkan bahwa penerapan sistem e-government di Kabupaten Gowa telah memberikan kontribusi signifikan dalam mencapai sasaran layanan administrasi kependudukan. Dengan akses real-time terhadap data dan informasi, monitoring dan evaluasi kinerja layanan dapat dilakukan secara efektif. Setiap tahap proses administrasi kependudukan, mulai dari penerimaan permohonan hingga penerbitan dokumen, dapat dilacak dan diukur secara akurat

melalui sistem yang terintegrasi. Implementasi sistem e-government telah meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi layanan administrasi kependudukan, sehingga sasaran yang ditetapkan dapat tercapai dengan lebih baik dan konsisten.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government telah memberikan kontribusi signifikan dalam mencapai sasaran layanan administrasi kependudukan yang lebih tepat dan akurat. Sistem e-government memungkinkan data kependudukan dikelola secara terpusat dan terintegrasi, sehingga memudahkan dalam monitoring dan evaluasi capaian sasaran layanan. Sebagai contoh, data terkait jumlah dan jenis layanan yang telah diselesaikan dapat diakses secara real-time oleh pihak manajemen. Hal ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis data yang akurat. Pegawai dinas mengakui bahwa dengan adanya sistem ini, mereka dapat lebih fokus pada pencapaian target layanan, karena sistem membantu mereka dalam mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian khusus.

Observasi di lapangan menunjukkan bahwa sistem e-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, yang secara signifikan mengurangi kesalahan dan duplikasi data. Dengan sistem ini, masyarakat dapat memastikan bahwa data yang mereka masukkan sudah benar dan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, sistem juga menyediakan fitur untuk memverifikasi data secara otomatis, sehingga mengurangi potensi kesalahan manusia (human error) yang sering terjadi pada proses manual.

4. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan pada e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan melibatkan transformasi proses administrasi tradisional menjadi layanan digital yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Tujuan utama dari penerapan e-government ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menyediakan akses yang lebih cepat dan mudah untuk berbagai layanan kependudukan seperti pembuatan kartu identitas, pendaftaran kelahiran, perubahan alamat, dan layanan lainnya. Pencapaian tujuan pada e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan bertujuan untuk menyediakan layanan digital yang efisien, transparan, dan mudah diakses, mengurangi birokrasi, meningkatkan akurasi data, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Wawancara peneliti lakukan dengan informan Kasubag Perencanaan Disdukcapil kabupaten Gowa untuk menanyakan pendapatnya mengenai tujuan utama yang ingin dicapai melalui e-government dalam sistem administrasi kependudukan di kabupaten Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Tujuan utama dari penerapan e-government dalam sistem administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan sistem e-government, kami berharap dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, mengurangi waktu proses pengurusan dokumen, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, kami juga ingin mengurangi potensi kesalahan dalam pengolahan data dan mempermudah integrasi informasi antar instansi terkait untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.” (Hasil wawancara narasumber HSR pada 11 Juni 2024)

Wawancara yang peneliti lakukan dengan informan diatas memberi makna bahwa tujuan utama penerapan e-government dalam sistem administrasi

kependudukan di Kabupaten Gowa adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan adanya e-government, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan administrasi kependudukan, waktu proses pengurusan dokumen dapat dikurangi, dan transparansi serta akuntabilitas meningkat. Selain itu, e-government juga diharapkan dapat mengurangi potensi kesalahan dalam pengolahan data dan mempermudah integrasi informasi antar instansi terkait, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan Administrasi Database Disdukcapil kabupaten Gowa :

“Tujuan utama dari penerapan e-government dalam sistem administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa adalah untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data kependudukan. Pertama, kita ingin mempercepat proses layanan publik seperti pendaftaran, pengubahan data, dan penerbitan dokumen kependudukan. Kedua, sistem ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan memberikan akses yang lebih baik dan lebih terbuka kepada masyarakat. Ketiga, kita juga ingin mengurangi potensi kesalahan manusia dan duplikasi data yang sering terjadi dalam sistem manual sebelumnya. Terakhir, penerapan e-government diharapkan dapat mempermudah integrasi data antara berbagai instansi terkait, sehingga memudahkan koordinasi dan pemanfaatan data secara lebih efektif.” (Hasil wawancara narasumber ZR pada 11 Juni 2024)

Wawancara yang peneliti lakukan dengan informan diatas memberi makna penerapan e-government dalam sistem administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data kependudukan. Tujuan ini dicapai melalui percepatan proses layanan publik, seperti pendaftaran, pengubahan data, dan penerbitan dokumen kependudukan. Selain itu, sistem e-government bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan

akuntabilitas dengan memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat. Pengurangan potensi kesalahan manusia dan duplikasi data juga menjadi salah satu tujuan utama, serta mempermudah integrasi data antar instansi terkait untuk mendukung koordinasi dan pemanfaatan data secara lebih efektif.

Seperti halnya yang dikatakan oleh informan Kepala Disdukcapil kabupaten Gowa yang mengatakan bahwa :

“Tujuan utama dari penerapan e-government dalam sistem administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa meliputi beberapa aspek. Pertama, kami ingin meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan lebih cepat dan akurat. Kedua, kami berupaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan, dengan menyediakan akses informasi yang lebih mudah dan terbuka bagi masyarakat. Ketiga, kami ingin mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan melalui platform digital, sehingga mereka tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai dokumen. Terakhir, tujuan kami adalah mengurangi biaya operasional dengan mengurangi penggunaan kertas dan mengotomatisasi berbagai proses yang sebelumnya dilakukan secara manual.” (Wawancara narasumber ES pada 11 Juni 2024)

Hasil dari wawancara narasumber diatas bahwa penerapan e-government dalam sistem administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa bertujuan untuk meningkatkan beberapa aspek penting dalam pelayanan publik. Pertama, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat dan akurat. Kedua, untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan dengan menyediakan akses informasi yang lebih mudah dan terbuka bagi masyarakat. Ketiga, untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan melalui platform digital, sehingga mereka tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai dokumen. Terakhir, untuk mengurangi biaya

operasional dengan mengurangi penggunaan kertas dan mengotomatisasi berbagai proses yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan salah satu Masyarakat kecamatan Manuju kabupaten Gowa untuk menanyakan pendapatnya mengenai apakah penerapan e-government ini berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi kependudukan di kabupaten Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Menurut saya, penerapan sistem pelayanan online di disdukcapil kabupaten Gowa sudah cukup berhasil. Dulu, kalau mau urus KTP, KK atau akta kelahiran, kita harus datang ke kantornya (Disdukcapil) dan sering antri lama. Sekarang, banyak layanan bisa diakses lewat internet, jadi tidak perlu buang waktu dan ongkos untuk pergi ke kantor. Selain itu, dengan sistem online ini, kita bisa cek status permohonan dokumen kita secara langsung. Jadi lebih jelas dan terbuka, mengurangi kemungkinan adanya pungli atau calo. Prosesnya jadi lebih cepat dan kita bisa tahu dokumen kita sudah sampai mana. Ini jelas membuat pelayanan jadi lebih baik dan Masyarakat lebih percaya sama pemerintah.” (Hasil wawancara narasumber AB pada 15 Juni 2024)

Wawancara diatas menerangkan bahwa penerapan e-government dalam sistem administrasi kependudukan di kabupaten Gowa cukup berhasil. Perubahan signifikan terlihat dalam kemudahan akses layanan administrasi kependudukan, yang kini bisa dilakukan secara online, menghemat waktu dan biaya. Sistem online ini juga meningkatkan transparansi, memungkinkan Masyarakat memantau status permohonan dokumen secara langsung, sehingga mengurangi peluang terjadinya pungutan liar atau praktik percaloan. Hal ini mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pencapaian tujuan dapat disimpulkan bahwa ada beberapa tujuan utama yang ingin dicapai melalui

penerapan e-government dalam sistem administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa.

Pertama, tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Sistem e-government dirancang untuk mempercepat proses administrasi kependudukan, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan meminimalisir kesalahan manual. Pegawai dinas menyatakan bahwa dengan adanya sistem ini, mereka dapat melayani masyarakat dengan lebih cepat dan tepat. Misalnya, pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran yang sebelumnya memerlukan waktu berminggu-minggu, kini dapat diselesaikan dalam hitungan hari atau bahkan jam. Observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang cepat dan akurat, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah.

Kedua, tujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Sistem e-government memungkinkan setiap proses administrasi kependudukan tercatat dan dapat dipantau secara real-time. Hal ini mengurangi potensi terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam pelayanan publik. Analisis dokumen menunjukkan bahwa dengan adanya sistem e-government, laporan kinerja pegawai dan pelaksanaan layanan dapat diakses dan diaudit dengan mudah, sehingga meningkatkan akuntabilitas dinas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Ketiga, tujuan untuk meningkatkan akurasi dan integritas data kependudukan. Sistem e-government memungkinkan data kependudukan dikelola

secara terpusat dan terintegrasi, yang memudahkan dalam pemantauan dan pembaruan data. Pegawai dinas mengakui bahwa sistem ini membantu mereka dalam memastikan data yang akurat dan up-to-date, yang sangat penting untuk perencanaan dan pengambilan keputusan pemerintah. Dengan data yang lebih akurat, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran dan efektif.

Keempat, tujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas layanan. Sistem e-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, sehingga mengurangi hambatan geografis dan waktu.

Sejak diterapkannya sistem ini, jumlah masyarakat yang dapat mengakses layanan meningkat secara signifikan, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini berdampak positif terhadap inklusivitas layanan publik, di mana semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari layanan yang diberikan oleh pemerintah.

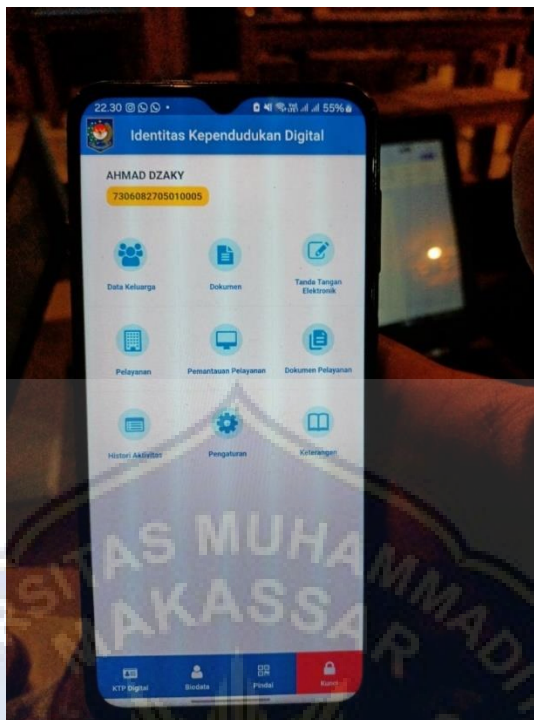
5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan mencakup transformasi signifikan dalam cara pemerintah menyediakan layanan kependudukan kepada masyarakat. Dengan mengadopsi teknologi digital, proses yang sebelumnya dilakukan secara manual dan sering kali lambat dapat diubah menjadi sistem yang lebih efisien, cepat, dan transparan.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gowa menanyakan pendapatnya mengenai perubahan signifikan dalam proses administrasi kependudukan sejak penerapan sistem e-government di kabupaten Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Sejak penerapan sistem e-government, kami telah melihat beberapa perubahan signifikan dalam proses administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa. Salah satu perubahan yang paling mencolok adalah efisiensi dalam pengolahan data dan pengurangan waktu layanan. Sebelumnya, proses administrasi memerlukan waktu yang cukup lama karena sebagian besar dilakukan secara manual. Sekarang, dengan sistem e-government, banyak proses yang sudah terkomputerisasi sehingga mempercepat pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Selain itu, adanya sistem ini juga mempermudah akses masyarakat untuk mengajukan permohonan dan memantau status pengurusan mereka secara online, mengurangi antrian dan kepadatan di kantor. Selain itu, tahun depan kami akan menerapkan KTP Digital jadi, Masyarakat tidak perlu lagi menggunakan KTP Fisik, sebenarnya beberapa daerah sudah menerapkan KTP digital contoh di bandara Sultan Hasanuddin Maros itu dia sudah menerapkannya. Adapun kelebihan dari aplikasi Identitas Kependudukan yaitu jika ada Masyarakat yang memiliki keperluan mengenai administrasi kependudukan mereka tinggal mengurus lewat aplikasi tersebut.” (Hasil wawancara narasumber ES pada 11 Juni 2024)

Wawancara narasumber di atas menerangkan bahwa wawancara ini menunjukkan dampak positif dari penerapan e-government dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa. Salah satu perubahan signifikan yang disebutkan adalah peningkatan efisiensi dalam pengolahan data dan pengurangan waktu layanan. Sebelumnya, proses administrasi dilakukan secara manual dan memakan waktu lama. Namun, dengan e-government, banyak proses telah terkomputerisasi, mempercepat pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Selain itu, sistem ini mempermudah akses masyarakat untuk mengajukan permohonan dan memantau status pengurusan secara online, yang mengurangi antrian dan kepadatan di kantor administrasi.



Gambar 4.2 Penerapan E-Government

Sumber : Identitas Kependudukan Digital

Gambar diatas menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik semakin maju dan semakin memudahkan Masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen-dokumen kependudukan, meskipun aplikasi tersebut belum sepenuhnya bisa digunakan sepenuhnya akan tetapi ini adalah loncatan panjang yang dilakukan oleh Kemendagri RI. Dimasa yang akan datang, Masyarakat tidak perlu lagi ke kantor untuk melakukan pengurusan dan masyarakat tidak lagi menggunakan KTP fisik karena nantinya KTP akan berbentuk digital dan tidak perlu lagi khawatir karena kehilangan.

Selanjutnya peneliti mewawancarai narasumber Kasubag Perencanaan Disdukcapil kabupaten Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Sejak penerapan sistem e-government, kami telah mengalami beberapa perubahan nyata dalam proses administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa. Pertama, efisiensi operasional meningkat secara signifikan. Banyak

prosedur yang sebelumnya memakan waktu lama kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat berkat otomasi dan digitalisasi. Misalnya, proses pendaftaran dan pengolahan data kini dapat dilakukan secara online, mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor. Kedua, penyimpanan dan pengelolaan data menjadi lebih teratur dan aman. Dengan sistem elektronik, risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik berkurang drastis. Selain itu, akses informasi menjadi lebih mudah dan cepat bagi petugas, sehingga mereka bisa memberikan pelayanan yang lebih responsive”. (Hasil wawancara narasumber HSR pada 11 Juni 2024)

Wawancara narasumber diatas menerangkan bahwa dampak positif dari penerapan sistem e-government dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa. Peningkatan efisiensi operasional merupakan salah satu perubahan signifikan, di mana banyak prosedur yang sebelumnya memakan waktu lama kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat berkat otomatisasi dan digitalisasi. Proses pendaftaran dan pengolahan data yang dapat dilakukan secara online mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor. Selain itu, penyimpanan dan pengelolaan data menjadi lebih teratur dan aman dengan sistem elektronik, mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik. Akses informasi yang lebih mudah dan cepat bagi petugas juga memungkinkan mereka memberikan pelayanan yang lebih responsif.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada narasumber salah satu Masyarakat Kecamatan Sombaopu yang mengatakan bahwa :

“Sistem e-government telah sangat meningkatkan ketepatan waktu dalam proses administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa. Sebelumnya, proses pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran memerlukan waktu yang cukup lama karena banyaknya tahap manual yang harus dilalui. Dengan adanya sistem e-government, banyak proses yang otomatis dan bisa diakses secara online, sehingga mempercepat seluruh prosedur. Saya bisa mengajukan permohonan dan memantau statusnya secara real-time, tanpa harus bolak-balik ke kantor Dinas. Ini sangat

efisien dan menghemat banyak waktu”. (Hasil wawancara narsumber AN pada 12 Juni 2024)

Wawancara ini menyoroti peningkatan ketepatan waktu dalam proses administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa sejak penerapan sistem e-government. Sebelumnya, proses pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran memerlukan waktu lama karena banyaknya tahap manual. Dengan sistem e-government, banyak proses menjadi otomatis dan bisa diakses secara online, mempercepat prosedur secara keseluruhan. Pemohon dapat mengajukan permohonan dan memantau statusnya secara real-time tanpa harus bolak-balik ke kantor Dinas, yang sangat efisien dan menghemat banyak waktu.

Hal senada dikatakan oleh salah satu Masyarakat Kecamatan Bajeng yang mengatakan bahwa :

“Sistem e-government telah sangat membantu memastikan pencapaian sasaran layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa. Dengan adanya sistem ini, proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan transparan. Data kependudukan dapat dikelola dan diakses dengan lebih mudah dan cepat, yang memungkinkan petugas untuk memberikan layanan yang lebih tepat waktu dan sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, sistem e-government memungkinkan adanya monitoring dan evaluasi secara berkala, sehingga sasaran pelayanan dapat dicapai dengan lebih efektif. Informasi mengenai program dan layanan juga lebih mudah diakses oleh masyarakat, sehingga mereka dapat memahami dan memanfaatkan layanan yang ada dengan lebih baik. Semua ini membantu dalam memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan tepat sasaran dan memenuhi harapan Masyarakat”. (Hasil wawancara narasumber RK pada 15 Juni 2024)

Wawancara ini menunjukkan bahwa sistem e-government sangat membantu memastikan pencapaian sasaran layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa. Dengan sistem ini, proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan transparan, memungkinkan pengelolaan dan akses data kependudukan yang

lebih mudah dan cepat. Hal ini memungkinkan petugas memberikan layanan yang lebih tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, sistem e-government mendukung monitoring dan evaluasi berkala, sehingga sasaran pelayanan dapat dicapai lebih efektif. Informasi mengenai program dan layanan lebih mudah diakses oleh masyarakat, membantu mereka memahami dan memanfaatkan layanan yang ada dengan lebih baik, memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan tepat sasaran dan memenuhi harapan masyarakat.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada narasumber salah satu Masyarakat kecamatan Bontomarannu yang mengatakan bahwa :

“Sejauh ini, saya merasa sistem e-government belum memberikan dampak yang signifikan dalam memastikan pencapaian sasaran layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa. Masih banyak kendala teknis dan sosialisasi yang kurang optimal, sehingga tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan sistem ini dengan baik. Banyak warga yang masih belum familiar dengan teknologi atau tidak memiliki akses internet yang memadai, sehingga mereka tetap mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang tersedia. Selain itu, beberapa sasaran pelayanan masih belum tercapai karena kurangnya pelatihan dan pendampingan bagi masyarakat dalam menggunakan sistem e-government. Akibatnya, meskipun ada potensi untuk peningkatan, efektivitasnya dalam mencapai sasaran yang ditetapkan belum maksimal dirasakan oleh semua pihak”. (Hasil wawancara narasumber DD pada 13 Juni 2024)

Wawancara ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-government di Kabupaten Gowa belum memberikan dampak signifikan dalam memastikan pencapaian sasaran layanan administrasi kependudukan. Masih banyak kendala teknis dan sosialisasi yang kurang optimal, sehingga tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan sistem ini dengan baik. Banyak warga belum familiar dengan teknologi atau tidak memiliki akses internet yang memadai, sehingga kesulitan mengakses layanan. Beberapa sasaran pelayanan juga belum tercapai karena

kurangnya pelatihan dan pendampingan bagi masyarakat dalam menggunakan sistem e-government. Akibatnya, meskipun ada potensi peningkatan, efektivitasnya dalam mencapai sasaran yang ditetapkan belum maksimal dirasakan oleh semua pihak.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Administrator Database Disdukcapil kabupaten Gowa untuk menanyakan pendapatnya mengenai pernyataan narasumber diatas, dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Kami mengakui masih ada yang kurang dalam fasilitas kami, kami mengerti banyak Masyarakat yang belum paham mengenai sistem pelayanan online ini, apalagi kabupaten Gowa kan Letak geografisnya banyak dataran tinggi yang dimana jaringan internet di daerah tersebut bisa dibilang sulit. Maka dari itu, kami dari pemda kabupaten Gowa khususnya Disdukcapil kabupaten Gowa, kami melakukan pelayanan keliling di daerah daerah yang terpencil dan kami dirikan pelayanan public yang pusat pelayanannya terintegrasi dengan kantor kantor desa. Dengan itu kami bisa membantu dalam memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan tepat sasaran dan memenuhi harapan Masyarakat”. (Hasil wawancara narasumber ZR pada 11 Juni 2024)

Wawancara ini menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Gowa, khususnya Disdukcapil, mengakui masih adanya kekurangan dalam fasilitas dan pemahaman masyarakat mengenai sistem pelayanan online. Mengingat letak geografis Kabupaten Gowa yang banyak memiliki dataran tinggi dengan akses internet yang sulit, pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah ini. Salah satunya adalah dengan melakukan pelayanan keliling ke daerah-daerah terpencil dan mendirikan pusat pelayanan publik yang terintegrasi dengan kantor-kantor desa. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan tepat sasaran dan memenuhi harapan masyarakat, meskipun ada tantangan dalam hal akses teknologi dan sosialisasi.

Dari beberapa wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem e-government di Kabupaten Gowa telah membawa perubahan signifikan dalam efisiensi dan transparansi proses administrasi kependudukan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan. Penggunaan teknologi ini memungkinkan pengolahan data yang lebih cepat dan penyimpanan yang lebih aman, serta memudahkan akses masyarakat untuk mengajukan permohonan dan memantau statusnya secara online.

Namun, kendala teknis dan kurangnya sosialisasi, terutama di daerah terpencil dengan akses internet terbatas, menghambat pencapaian sasaran layanan secara optimal. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah daerah, khususnya Disdukcapil Kabupaten Gowa, telah melakukan pelayanan keliling dan mendirikan pusat pelayanan yang terintegrasi dengan kantor desa. Upaya ini bertujuan memastikan layanan administrasi kependudukan lebih tepat sasaran dan memenuhi harapan masyarakat, meskipun tantangan terkait akses teknologi dan pelatihan masih perlu diatasi.

Salah satu perubahan nyata yang paling menonjol adalah peningkatan efisiensi dan kecepatan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Sebelum penerapan e-government, proses pengurusan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran sering kali memakan waktu berminggu-minggu. Dengan adanya sistem e-government, waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen tersebut telah berkurang secara signifikan, menjadi hanya beberapa hari atau bahkan beberapa jam. Pegawai dinas

menyatakan bahwa sistem ini memungkinkan mereka untuk mengelola dan memproses permohonan dokumen dengan lebih cepat dan efisien.

Observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa sistem e-government telah mengurangi antrian dan kerumunan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat kini dapat mengajukan permohonan dokumen secara online, yang mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor dinas. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat, tetapi juga mengurangi beban kerja pegawai dinas. Selain itu, dengan adanya sistem e-government, masyarakat dapat memantau status permohonan mereka secara real-time, sehingga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

C. Pembahasan

Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara efisien dan efektif. Dalam konteks organisasi atau bisnis, efektivitas merujuk pada seberapa berhasil suatu organisasi mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara efisien dan efektif. Dalam konteks organisasi atau bisnis, efektivitas merujuk pada seberapa berhasil suatu organisasi mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

E-Government pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gowa telah membuka jalan bagi birokrasi yang lebih modern dan responsif. Rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut termasuk investasi dalam infrastruktur teknologi, pelatihan staf, dan

peningkatan kesadaran masyarakat tentang penggunaan teknologi dalam layanan publik. Dengan pendekatan yang tepat, transformasi ini dapat menjadi fondasi bagi peningkatan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien di masa mendatang.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan lainnya

Sistem informasi administrasi kependudukan di Indonesia mulai diterapkan pada tahun 2019 sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Admuduk Secara Daring (Negeri 2019) ayat 1 yang menyatakan bahwa Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Admuduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Ayat 2 berbunyi bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Admuduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Kemudian diperkuat lagi dengan Permendagri No.95 tahun 2019 (Pemerintah Republik Indonesia 2019) tentang SIAK. Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Sistem informasi administrasi kependudukan di kabupaten Gowa telah dilaksanakan sesuai dengan visi misi bupati Gowa tahun 2021 yaitu Terwujudnya Masyarakat yang Berkualitas, Mandiri dan Berdaya Saing dengan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. Adapun database SIAK dikelola oleh Kemendagri Pusat/ SIAK terpusat. Adapun alur proses pembuatan digital ID dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.3 Alur Pembuatan Digital ID



Sumber : Kemendagri RI

Adapun jumlah penduduk yang telah didata oleh disdukcapil kab. Gowa tahun 2024, data ini terbit 1 tahun 2x : yaitu pada semester 1 di bulan Januari – Juni dan Semester 2 di bulan Juli – Desember, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN JENIS KELAMIN

SEMESTER 1 2024				
KODE	WILAYAH	LK	PR	JML
73.06.01	BONTONOMPO	22,509	23,876	46,385
73.06.02	BAJENG	37,500	38,130	75,630
73.06.03	TOMPOBULU	15,396	15,636	31,032
73.06.04	TINGGIMONCONG	11,968	11,884	23,852
73.06.05	PARANGLOE	9,785	9,940	19,725
73.06.06	BONTOMARANNU	22,366	22,828	45,194
73.06.07	PALLANGGA	66,173	67,437	133,610
73.06.08	SOMBA OPU	77,741	79,364	157,105
73.06.09	BUNGAYA	9,181	9,450	18,631
73.06.10	TOMBOLOPAO	15,943	15,319	31,262
73.06.11	BIRINGBULU	16,569	16,912	33,481

73.06.12	BAROMBONG	23,423	23,801	47,224
73.06.13	PATTALLASANG	17,619	17,751	35,370
SEMESTER 1 2024				
KODE	WILAYAH	LK	PR	JML
73.06.14	MANUJU	8,075	8,160	16,235
73.06.15	BONTOLEMPANGANG	8,625	8,730	17,355
73.06.16	BONTONOMPO SELATAN	15,754	16,671	32,425
73.06.17	PARIGI	6,841	7,232	14,073
73.06.18	BAJENG BARAT	14,057	14,262	28,319
73.06	KAB. GOWA	399,525	407,383	806,908

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Disdukcapil kabupaten Gowa

Berikut adalah data permohonan online tahun 2024 pada tabel dibawah ini:

JUMLAH PERMOHONAN ONLINE

KODE	WILAYAH	JML PERMOHONAN
73.06.01	BONTONOMPO	4,845
73.06.02	BAJENG	8,679
73.06.03	TOMPOBULU	2,389
73.06.04	TINGGIMONCONG	1,865
73.06.05	PARANGLOE	1,946
73.06.06	BONTOMARANNU	6,170
73.06.07	PALLANGGA	19,031
73.06.08	SOMBA OPU	23,716
73.06.09	BUNGAYA	1,474
73.06.10	TOMBOLOPAO	1,918
73.06.11	BIRINGBULU	2,584
73.06.12	BAROMBONG	6,653
73.06.13	PATTALLASANG	4,522
73.06.14	MANUJU	1,357
73.06.15	BONTOLEMPANGANG	1,454
73.06.16	BONTONOMPO SELATAN	2,675
73.06.17	PARIGI	1,211
73.06.18	BAJENG BARAT	2,762
73.06	KAB. GOWA	95,251

Tabel 4.5 Jumlah Permohonan online

Sumber : Disdukcapil Kab. Gowa

Adapun hasil penellitian berdasarkan teori dapat kita lihat pada penjelasan berikut :

1. Pemahaman Program

Hasil penelitian mengenai pemahaman program menunjukkan bahwa program e-government di Kabupaten Gowa telah memberikan kemudahan dan aksesibilitas dalam layanan administrasi kependudukan, tetapi belum sepenuhnya efektif. Meskipun ada upaya signifikan dalam digitalisasi data dan pengembangan aplikasi layanan online, beberapa masalah teknis dan inkonsistensi dalam implementasi menyebabkan masih banyak masyarakat yang harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain itu, kurangnya pemahaman dan dukungan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi, juga menghambat efektivitas program ini. Sehingga, meskipun ada kemajuan, masih diperlukan peningkatan dalam pelaksanaan dan dukungan teknis agar program e-government ini dapat berfungsi secara optimal.

Adapun pemahaman program yang dikemukakan oleh (Sutrisno 2007) berpendapat bahwa pemahaman program adalah pondasi penting untuk pelaksanaan program yang efektif karena memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memiliki gambaran yang jelas tentang apa yang ingin dicapai dan bagaimana caranya. Robins, Rountree, dan Rountree dalam (TUKIMAT 2019) menekankan bahwa pemahaman program tidak hanya mencakup pengetahuan teknis tentang kode atau instruksi spesifik, tetapi juga melibatkan pemahaman tentang tujuan dan konteks di mana program itu digunakan. Mereka menyatakan bahwa seseorang yang memahami program dengan baik mampu melihat

gambaran besar dari program tersebut, termasuk bagaimana ia diintegrasikan dengan sistem lain dan bagaimana pengguna akhir akan berinteraksi dengannya.

Penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa telah membawa sejumlah perubahan positif. Efisiensi dalam pengurusan dokumen kependudukan meningkat signifikan, di mana proses yang sebelumnya memerlukan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Sistem ini juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Integrasi program e-government juga berdampak pada peningkatan akurasi data kependudukan. Dengan adanya sistem berbasis elektronik, kesalahan input data dapat diminimalisir, dan data kependudukan yang ada menjadi lebih akurat dan up-to-date. Hal ini sangat penting dalam konteks perencanaan dan pengambilan keputusan pemerintah, karena data yang akurat merupakan dasar dari kebijakan yang efektif dan tepat sasaran.

Namun, tantangan yang dihadapi dalam penerapan e-government tidak dapat diabaikan. Untuk mengatasi keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, diperlukan investasi yang lebih besar dari pemerintah, baik pusat maupun daerah. Penyediaan akses internet yang merata dan peningkatan kualitas jaringan merupakan langkah awal yang harus dilakukan. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga harus menjadi prioritas.

Pemerintah perlu mengadakan pelatihan rutin dan berkelanjutan bagi pegawai dinas agar mereka dapat menguasai teknologi baru yang diterapkan.

Di samping itu, diperlukan juga adanya upaya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Meskipun sistem e-government memberikan banyak kemudahan, masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi informasi mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tersebut. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara penggunaan sistem e-government perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kualitas layanan publik. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, masih diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan dalam berbagai aspek, termasuk infrastruktur, sumber daya manusia, dan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, e-government dapat benar-benar menjadi solusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan.

2. Ketepatan Waktu

Dari hasil penelitian mengenai ketepatan waktu, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government telah memberikan dampak positif terhadap ketepatan waktu dalam berbagai aspek administrasi kependudukan. Salah satu contoh signifikan adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Sebelum adanya sistem e-government, proses pengurusan dokumen ini sering kali memakan waktu berminggu-minggu. Namun, setelah sistem e-

government diimplementasikan, proses ini dapat diselesaikan dalam hitungan 1 hari, bahkan 1 jam.

Observasi di lapangan menunjukkan bahwa sistem e-government memungkinkan pegawai dinas untuk mengakses data kependudukan secara cepat dan efisien. Dengan sistem yang terintegrasi, pegawai tidak perlu lagi mencari dokumen secara manual, yang sering kali memakan waktu. Selain itu, masyarakat juga dapat mengajukan permohonan dokumen secara online, yang mengurangi waktu tunggu dan antrian di kantor dinas. Hal ini tentunya meningkatkan ketepatan waktu dalam pelayanan publik.

Seperti halnya yang dikemukakan oleh (Sutrisno 2007) menyatakan bahwa ketepatan waktu sangat penting dalam pengelolaan proyek karena berkaitan erat dengan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan, serta dampak terhadap kepuasan pemangku kepentingan. (Covey 2020) dalam bukunya "*The 7 Habits of Highly Effective People*", menyebutkan bahwa ketepatan waktu adalah bagian dari manajemen diri yang efektif. Menurutnya, orang-orang yang sangat efektif adalah mereka yang dapat mengatur prioritas dan menyelesaikan tugas-tugas mereka sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Covey juga menekankan pentingnya mengidentifikasi dan fokus pada hal-hal yang paling penting (prioritas tinggi) dan menyelesaikannya tepat waktu.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa telah berhasil meningkatkan ketepatan waktu secara signifikan. Efisiensi waktu yang dihasilkan oleh sistem e-government tidak

hanya menguntungkan masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga meningkatkan kinerja dan produktivitas pegawai dinas.

Sistem e-government memungkinkan proses pengurusan dokumen dilakukan secara elektronik, yang menghilangkan kebutuhan untuk proses manual yang memakan waktu. Dengan adanya sistem ini, setiap langkah dalam proses administrasi dapat diakses dan diselesaikan dengan cepat. Misalnya, verifikasi data yang sebelumnya harus dilakukan secara manual sekarang dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem, sehingga mempercepat keseluruhan proses.

Peningkatan ketepatan waktu ini juga berdampak pada persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Masyarakat merasa lebih puas karena tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan dokumen yang mereka butuhkan. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan tingkat kepuasan layanan.

Namun, tantangan tetap ada dalam penerapan sistem e-government ini. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, terutama di daerah-daerah terpencil. Koneksi internet yang belum merata dapat menjadi hambatan dalam penerapan sistem ini secara maksimal. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia juga menjadi faktor penting. Tidak semua pegawai dinas memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk mengoperasikan sistem e-government. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi pegawai dinas agar mereka dapat menggunakan sistem ini dengan efektif.

Selain itu, masyarakat juga perlu diberikan edukasi mengenai cara penggunaan sistem e-government. Meskipun sistem ini menawarkan banyak kemudahan, tidak semua masyarakat familiar dengan teknologi informasi. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi dan memberikan panduan yang jelas agar masyarakat dapat memanfaatkan sistem ini dengan baik.

Dalam kesimpulannya, penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa telah terbukti efektif dalam meningkatkan ketepatan waktu. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, perlu adanya upaya perbaikan dalam infrastruktur teknologi, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, dan peningkatan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, e-government dapat benar-benar menjadi solusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan akuntabel.

3. Ketepatan Sasaran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator ketepatan sasaran, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government telah memberikan kontribusi signifikan dalam mencapai sasaran layanan administrasi kependudukan yang lebih tepat dan akurat. Sistem e-government memungkinkan data kependudukan dikelola secara terpusat dan terintegrasi, sehingga memudahkan dalam monitoring dan evaluasi capaian sasaran layanan. Sebagai contoh, data terkait jumlah dan jenis layanan yang telah diselesaikan dapat diakses secara real-time oleh pihak manajemen. Hal ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan

berbasis data yang akurat. Pegawai dinas mengakui bahwa dengan adanya sistem ini, mereka dapat lebih fokus pada pencapaian target layanan, karena sistem membantu mereka dalam mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian khusus.

Observasi di lapangan menunjukkan bahwa sistem e-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, yang secara signifikan mengurangi kesalahan dan duplikasi data. Dengan sistem ini, masyarakat dapat memastikan bahwa data yang mereka masukkan sudah benar dan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, sistem juga menyediakan fitur untuk memverifikasi data secara otomatis, sehingga mengurangi potensi kesalahan manusia (human error) yang sering terjadi pada proses manual.

Hal ini diperkuat dengan pendapat (Sutrisno 2007) bahwa ketepatan sasaran merujuk pada sejauh mana program atau kebijakan dapat mencapai atau menyasar kelompok atau individu yang benar-benar membutuhkan atau dituju. (Yin 2014) menyoroti bahwa ketepatan sasaran adalah salah satu kriteria utama untuk menilai efektivitas program. Yin menyatakan bahwa evaluasi yang baik harus mencakup analisis ketepatan sasaran untuk menentukan apakah program tersebut berhasil mencapai kelompok sasaran yang dituju dan apakah hasil yang diharapkan tercapai. Ketepatan sasaran yang rendah dapat mengindikasikan perlunya perubahan dalam desain atau implementasi program.

Salah satu dampak positif utama dari penerapan e-government adalah peningkatan akurasi data kependudukan. Dengan data yang lebih akurat,

pemerintah dapat merancang dan melaksanakan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Misalnya, program bantuan sosial dapat didistribusikan kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan, berdasarkan data kependudukan yang valid dan up-to-date. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas program pemerintah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sistem e-government juga memberikan fleksibilitas lebih besar dalam pelaporan dan pemantauan capaian sasaran. Manajemen dinas dapat dengan mudah mengakses laporan kinerja dan melihat perkembangan capaian target layanan. Hal ini memungkinkan adanya koreksi dan penyesuaian strategi secara cepat apabila ditemukan kendala atau hambatan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dengan demikian, e-government tidak hanya meningkatkan ketepatan sasaran layanan, tetapi juga meningkatkan responsivitas dan adaptabilitas dinas dalam menghadapi berbagai tantangan.

Namun, tantangan tetap ada dalam penerapan sistem ini. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital, terutama di daerah-daerah yang belum memiliki akses internet yang memadai. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan investasi yang lebih besar dalam infrastruktur teknologi informasi, terutama di daerah-daerah terpencil. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai dinas juga sangat penting agar mereka dapat mengoperasikan sistem ini dengan optimal.

Edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan sistem e-government juga merupakan faktor penting dalam memastikan ketepatan sasaran layanan.

Masyarakat perlu diberi pemahaman yang jelas tentang cara menggunakan sistem ini, serta manfaat yang mereka dapatkan. Sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan diperlukan agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan sistem e-government dengan baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap ketepatan sasaran layanan. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam memperbaiki infrastruktur, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, dan meningkatkan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, e-government dapat menjadi alat yang efektif dalam mewujudkan layanan publik yang tepat sasaran, efisien, dan akuntabel.

4. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pencapaian tujuan dapat disimpulkan bahwa ada beberapa tujuan utama yang ingin dicapai melalui penerapan e-government dalam sistem administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa.

Pertama, tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Sistem e-government dirancang untuk mempercepat proses administrasi kependudukan, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan meminimalisir kesalahan manual. Pegawai dinas menyatakan bahwa dengan adanya sistem ini, mereka dapat melayani masyarakat dengan lebih cepat dan tepat. Misalnya, pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta

kelahiran yang sebelumnya memerlukan waktu berminggu-minggu, kini dapat diselesaikan dalam hitungan hari atau bahkan jam. Observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang cepat dan akurat, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah.

Kedua, tujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Sistem e-government memungkinkan setiap proses administrasi kependudukan tercatat dan dapat dipantau secara real-time. Hal ini mengurangi potensi terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam pelayanan publik. Analisis dokumen menunjukkan bahwa dengan adanya sistem e-government, laporan kinerja pegawai dan pelaksanaan layanan dapat diakses dan diaudit dengan mudah, sehingga meningkatkan akuntabilitas dinas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Ketiga, tujuan untuk meningkatkan akurasi dan integritas data kependudukan. Sistem e-government memungkinkan data kependudukan dikelola secara terpusat dan terintegrasi, yang memudahkan dalam pemantauan dan pembaruan data. Pegawai dinas mengakui bahwa sistem ini membantu mereka dalam memastikan data yang akurat dan up-to-date, yang sangat penting untuk perencanaan dan pengambilan keputusan pemerintah. Dengan data yang lebih akurat, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran dan efektif.

Keempat, tujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas layanan. Sistem e-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses

layanan administrasi kependudukan secara online, sehingga mengurangi hambatan geografis dan waktu.

Sejak diterapkannya sistem ini, jumlah masyarakat yang dapat mengakses layanan meningkat secara signifikan, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini berdampak positif terhadap inklusivitas layanan publik, di mana semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Hal ini didukung oleh teori pencapaian tujuan menurut (Sutrisno 2007) merupakan indikator utama keberhasilan suatu program, di mana evaluasi keberhasilan seringkali diukur dari seberapa besar program tersebut mampu memenuhi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pencapaian tujuan adalah konsep penting dalam berbagai disiplin ilmu, termasuk manajemen, psikologi, pendidikan, dan lainnya. Pencapaian tujuan mengacu pada proses dan hasil dari usaha untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. (Kotter 1996) Dalam teorinya tentang manajemen perubahan, Kotter menekankan bahwa pencapaian tujuan dalam konteks perubahan organisasi memerlukan urgensi, visi yang jelas, dan dukungan dari seluruh anggota organisasi. Menurut Kotter, pencapaian tujuan dalam perubahan tidak hanya bergantung pada perencanaan, tetapi juga pada kemampuan untuk menginspirasi dan memobilisasi orang lain untuk bergerak ke arah yang diinginkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa telah berhasil mencapai tujuan-tujuan utama yang telah ditetapkan. Peningkatan efisiensi dan

efektivitas pelayanan publik tercermin dari proses administrasi yang lebih cepat dan minim kesalahan. Sistem e-government memungkinkan pegawai dinas untuk melayani masyarakat dengan lebih baik, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Peningkatan transparansi dan akuntabilitas juga terlihat jelas dari kemampuan sistem e-government dalam mencatat dan memantau setiap proses administrasi secara real-time. Hal ini mengurangi potensi terjadinya praktik korupsi dan meningkatkan akuntabilitas pegawai dinas dalam menjalankan tugasnya. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi terkait layanan yang mereka butuhkan, yang pada akhirnya meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik.

Sistem e-government juga berperan penting dalam meningkatkan akurasi dan integritas data kependudukan. Data yang lebih akurat memungkinkan pemerintah untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dan tepat sasaran. Dengan data yang terintegrasi, pemerintah dapat melakukan pemantauan dan evaluasi capaian sasaran dengan lebih baik, yang merupakan dasar dari kebijakan yang efektif dan efisien.

Selain itu, peningkatan aksesibilitas dan inklusivitas layanan merupakan salah satu pencapaian penting dari penerapan e-government. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dari mana saja dan kapan saja, yang sangat membantu terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini menunjukkan bahwa sistem e-government tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga berkontribusi pada keadilan sosial

dengan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan.

Namun, tantangan tetap ada dalam penerapan sistem e-government ini. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa wilayah. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan investasi yang lebih besar dalam infrastruktur, terutama di daerah-daerah terpencil. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia juga menjadi faktor penting. Tidak semua pegawai dinas memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk mengoperasikan sistem e-government. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi pegawai dinas agar mereka dapat menggunakan sistem ini dengan efektif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pencapaian tujuan utama layanan publik. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam memperbaiki infrastruktur, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, dan meningkatkan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, e-government dapat benar-benar menjadi alat yang efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan inklusif.

5. Perubahan Nyata

Dari beberapa wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem e-government di Kabupaten Gowa telah membawa perubahan signifikan dalam

efisiensi dan transparansi proses administrasi kependudukan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan. Penggunaan teknologi ini memungkinkan pengolahan data yang lebih cepat dan penyimpanan yang lebih aman, serta memudahkan akses masyarakat untuk mengajukan permohonan dan memantau statusnya secara online.

Namun, kendala teknis dan kurangnya sosialisasi, terutama di daerah terpencil dengan akses internet terbatas, menghambat pencapaian sasaran layanan secara optimal. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah daerah, khususnya Disdukcapil Kabupaten Gowa, telah melakukan pelayanan keliling dan mendirikan pusat pelayanan yang terintegrasi dengan kantor desa. Upaya ini bertujuan memastikan layanan administrasi kependudukan lebih tepat sasaran dan memenuhi harapan masyarakat, meskipun tantangan terkait akses teknologi dan pelatihan masih perlu diatasi.

(Sutrisno 2007) mengemukakan bahwa perubahan nyata adalah bukti langsung dari efektivitas sebuah program, yang tidak hanya menunjukkan adanya perbedaan statistik, tetapi juga relevansi dan signifikansi dari perubahan tersebut dalam konteks sosial atau ekonomi. (Kegan and Lahey 2009) Dalam karyanya "*Immunity to Change*," Kegan dan Lahey membahas hambatan psikologis yang sering menghalangi perubahan nyata, meskipun ada niat yang baik. Mereka mengemukakan bahwa perubahan nyata memerlukan identifikasi dan pengelolaan konflik internal yang sering tidak disadari, yang mereka sebut sebagai "imunitas terhadap perubahan." Menurut Kegan dan Lahey, perubahan nyata memerlukan

keberanian dan keterbukaan untuk menghadapi dan mengatasi imunitas ini, sehingga individu dan organisasi dapat berkembang dan bertransformasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa telah membawa perubahan nyata yang signifikan dalam berbagai aspek pelayanan publik. Peningkatan efisiensi dan kecepatan pengurusan dokumen adalah salah satu perubahan yang paling terasa. Dengan waktu pengurusan yang lebih singkat, masyarakat dapat memperoleh dokumen yang mereka butuhkan dengan lebih cepat, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan pemerintah.

Perubahan nyata lainnya adalah peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi kependudukan. Sistem e-government memungkinkan setiap langkah dalam proses pengurusan dokumen tercatat dan dapat dipantau, sehingga mengurangi potensi terjadinya praktik korupsi dan pungutan liar. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat melihat langsung status permohonan mereka, yang meningkatkan kepercayaan terhadap integritas layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Selain itu, penerapan e-government juga telah meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak lagi terbatas oleh waktu dan lokasi untuk mengajukan permohonan dokumen. Mereka dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja melalui platform online. Hal ini sangat membantu terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik. Peningkatan

aksesibilitas ini juga berkontribusi pada inklusivitas layanan, di mana semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Peningkatan akurasi dan integritas data kependudukan juga merupakan perubahan nyata yang signifikan. Dengan sistem e-government, data kependudukan dapat dikelola secara lebih efektif dan efisien. Proses verifikasi otomatis mengurangi kesalahan input data, sehingga data yang ada lebih akurat dan dapat diandalkan. Data yang akurat sangat penting untuk perencanaan dan pengambilan keputusan yang efektif. Pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran berdasarkan data yang valid dan up-to-date.

Namun, tantangan tetap ada dalam penerapan e-government. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa wilayah. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan investasi yang lebih besar dalam pengembangan infrastruktur, terutama di daerah-daerah terpencil. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai dinas juga sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat mengoperasikan sistem e-government dengan efektif. Kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi juga perlu ditingkatkan melalui edukasi dan sosialisasi yang intensif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa telah membawa perubahan nyata yang signifikan dalam berbagai aspek pelayanan publik. Meskipun masih terdapat tantangan, perubahan yang telah terjadi menunjukkan bahwa sistem e-government memiliki potensi besar untuk

meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan akurasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Upaya berkelanjutan dalam mengatasi tantangan dan mengoptimalkan manfaat dari sistem e-government akan membantu mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, efektif, dan inklusif di Kabupaten Gowa.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini menyoroti efektivitas penerapan e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa melalui lima aspek utama: pemahaman program, ketepatan waktu, ketepatan sasaran, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata.

- 1) **Pemahaman Program:** Berdasarkan hasil penelitian, pemahaman terhadap program e-government di kalangan pegawai dan masyarakat pada umumnya sudah cukup baik. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa menunjukkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana sistem ini bekerja dan manfaatnya dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Namun, di kalangan masyarakat, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, masih terdapat kesenjangan pemahaman. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun program ini telah disosialisasikan, namun intensitas dan cakupan sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar seluruh lapisan masyarakat memiliki pemahaman yang merata.
- 2) **Ketepatan Waktu:** Implementasi e-government terbukti mampu meningkatkan ketepatan waktu dalam proses administrasi kependudukan. Sebelum penerapan sistem ini, proses pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran membutuhkan waktu yang lama

karena prosedur manual yang kompleks dan birokrasi yang berlapis-lapis. Dengan sistem e-government, sebagian besar layanan kini dapat diselesaikan dalam waktu yang jauh lebih singkat, karena prosesnya telah didigitalisasi dan otomatisasi. Pengurangan waktu ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mengurangi beban kerja pegawai dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

- 3) Ketepatan Sasaran: E-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa telah menunjukkan kemampuan dalam mencapai sasaran yang tepat, yaitu menyediakan layanan administrasi kependudukan yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, tantangan tetap ada dalam memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil dan kurang memiliki akses ke teknologi, dapat memanfaatkan sistem ini secara optimal. Meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan aksesibilitas, masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur internet dan keterampilan teknologi di kalangan masyarakat tertentu, yang mengakibatkan belum semua sasaran dapat dijangkau secara merata.
- 4) Pencapaian Tujuan: Secara keseluruhan, tujuan dari penerapan e-government, yaitu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan, dapat dikatakan telah tercapai. Sistem ini tidak hanya membantu dalam mengurangi kesalahan manual dan meminimalkan korupsi melalui transparansi yang lebih baik, tetapi juga menyediakan platform yang lebih mudah diakses oleh

masyarakat. Hal ini berdampak positif pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, meskipun masih diperlukan perbaikan dalam aspek-aspek tertentu, terutama terkait dengan pemeliharaan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan.

- 5) Perubahan Nyata: Penerapan e-government telah membawa perubahan signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa. Perubahan nyata yang paling menonjol adalah peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan, di mana masyarakat kini dapat mengakses layanan secara lebih cepat dan dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi. Selain itu, sistem ini juga telah memberikan transparansi yang lebih baik, yang pada gilirannya mengurangi peluang terjadinya praktik-praktik tidak etis dalam pengurusan dokumen. Meski demikian, perubahan nyata ini belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah dan lapisan masyarakat, sehingga perlu ada upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa manfaat dari sistem ini dapat dinikmati oleh semua orang.

B. Saran

- 1) Bagi Masyarakat, saran yang diajukan menekankan pentingnya peran aktif dari masyarakat, pemerintah, dan peneliti dalam meningkatkan efektivitas penerapan e-government di Kabupaten Gowa. Masyarakat diharapkan lebih proaktif dalam mempelajari dan memanfaatkan sistem e-government ini, sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan yang tersedia secara maksimal. Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik juga

sangat penting untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

- 2) Bagi pemerintah, perlu segera memperkuat infrastruktur teknologi, terutama di daerah-daerah terpencil, untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang merata terhadap sistem e-government. Sosialisasi yang lebih luas dan intensif harus dilakukan agar semua lapisan masyarakat memahami dan mampu menggunakan sistem ini dengan baik. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa pegawai yang terlibat dalam pelayanan publik mendapatkan pelatihan berkelanjutan agar mereka siap menghadapi tantangan dalam penerapan teknologi baru. Evaluasi dan monitoring sistem secara berkala juga penting untuk mengidentifikasi kelemahan dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
- 3) Bagi peneliti, disarankan untuk terus melakukan kajian mendalam mengenai efektivitas penerapan e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan. Penelitian yang berfokus pada identifikasi hambatan serta peluang dalam penerapan e-government sangat dibutuhkan agar dapat memberikan rekomendasi yang tepat dan membantu pemerintah mengembangkan strategi yang lebih responsif terhadap kebutuhan Masyarakat serta disarankan agar meningkatkan lagi ketelitian baik dalam segi kelengkapan data yang diperoleh dari disdukcapil kabupaten Gowa

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Fachri. 2023. "Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh." *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah* 8(4): 4208–15.
- Afennia, Jessica. 2023. "Jaringan Sosial Dalam Proses Distribusi Di UD. Wijaya Ridda Ponorogo."
- Ahadi, Batool, and Mohammad Narimani. 2010. *"The Role of Disgust, Anxiety and Depression in Explaining Obsessive-Compulsive Symptoms in a Non-Clinical Sample."*
- Atik, Winarsih Septi. 2013. "Ratminto Manajemen Pelayanan."
- Covey, Stephen R. 2020. *The 7 Habits of Highly Effective People*. Simon & Schuster.
- Dasyah, Faisal. 2013. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan KepMen No. 25 Tahun 2004 (Studi Kota Lubuk Pakam III)."
- Erawati, Irma, Muhammad Darwis, Muh Nasrullah, and U N Makassar. 2017. "Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa." *Jurnal Office* 3(1): 13.
- Indonesia, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik. 2020. "Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Provinsi Dan Kabupaten." Kota, "Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020).
- Indonesia, Presiden Republik. 2003. "Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government." Jakarta: Sekretaris Negara.
- Indrayani, Eni Zahrotin. 2017. "Efektivitas Program Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (PADE) Di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan." *Publika* 5(1).
- Jai, Stefanus Arwandi, Dody Setyawan, and Ignatius Adiwidjaja. 2016. "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)* 5(1).
- Jogiyanto Hartono, M. 2018. *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. Penerbit Andi.
- Kegan, Robert, and Lisa Laskow Lahey. 2009. *Immunity to Change: How to Overcome It and Unlock the Potential in Yourself and Your Organization*. Harvard Business Press.

- Kotter, John P. 1996. "Leadership Change." *Harvard Business School Press: Boston, MA, USA.*
- Kusuma, Andana Adytia, Sadu Wasistiono, and Andi Pitono. 2021. "Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat." *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* 13(2): 145–58.
- Mulyadi, Sri Fitria, Dadan Kurniansyah, and Made Panji Teguh Santoso. 2021. "Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Karawang." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa* 6(2): 184–93.
- Nagiyanti, Gita, Taufik Purboyo, and Emiraldo Win Pazqara. 2023. "*Effectiveness Of Wastewater Treatment In The Center Of The Watershed Of The Outbreak Of The Danger Of Poverty In The Northern Province Of Banyumas.*" *Dynamics: Journal of Public Administration* 1(3): 27–36.
- Negeri, Menteri Dalam. 2019. "Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring." *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 65(879): 2004–6.*
- No, Instruksi Presiden. 3AD. "Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government."
- Nomor, Keputusan Presiden. 88AD. "Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan."
- Nugroho, Dicky Setiawan. 2020. "Efektivitas Program Rebo Nyunda Di Kota Bandung."
- Nugroho, Dwi Cahyo, and Aryo Santiko. 2023. "Efektivitas Program Sistem Layanan Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih Mudah Lancar (Silondo Bermula) Pada Pelayanan Pencetakan E-KTP." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 3(5): 541–52.
- Nurmandi, Achmad, Dewi Kurniasih, Supardal Supardal, and Aulia Nur Kawisi. 2020. "Teknologi Informasi Pemerintahan."
- Pasolong, Harbani. 2013. "Teori Administrasi Publik, Cetakan Kelima, CV." Alfabeta, Bandung 128.
- Pasolong, Harbani. 2019. "Teori Administrasi Publik."
- Pasolong, Harbani. 2020. *Etika Profesi.* Nas Media Pustaka.
- Pasolong, Harbani. 2021. "Kepemimpinan Birokrasi."
- Pemerintah Republik Indonesia. 2019. "Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan." Kementerian Dalam Negeri Republik

Indonesia 65(1114): 2019.

- Puspadiwati, Dinda Kemala, Djohermansyah Djohan, and M Irwan Tahir. 2021. "Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Kelurahan Nambojaya Kecamatan Karawaci Kota Tangerang Provinsi Banten." *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* 13(2): 159–76.
- Rahmadanita, Annisa, Eko Budi Santoso, and Sadu Wasistiono. 2018. "Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja* 44(2): 81–106.
- Rahmasari, Fani. 2022. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Telegram Di Kota Bukittinggi."
- Rohman, Abd, and Dewi Citra Larasati. 2020. "Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal." *Reformasi* 10(2): 526138.
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sedjati, Retina Sri. 2015. *Manajemen Strategis*. Deepublish.
- Soesetyo, Achmad Boedi, and Kasiyanto Kasiyanto. 2013. "Kebijakan Sistem Pemerintahan E-Government Di Kabupaten Tulungagung." *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)* 1(1): 1–20.
- Sudrajat, Raharwindy Kharisma. 2015. "Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang."
- Tukimat, N U R Mardhati Nabila Binti. 2019. "Programming Environment For Teaching Introductory Programming For Secondary School."
- Yin, Robert K. 2014. "*Getting Started: How to Know Whether and When to Use the Case Study as a Research Method.*" *Case study research: design and methods* 5: 2–25.
- Yustika, Oktora Domas. 2022. "Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara."
- Zulfikar, Zulfikar, Rozaili Rozaili, and Ricky Muliawan Hansyar. 2022. "Kebijakan Dan Implementasi Administrasi Kependudukan Di Indonesia."

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1. Hasil Tunitin



AHMAD DZAKY 105611106320 BAB I

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

123dok.com

Internet Source

1%

2

denihasri.blogspot.com

Internet Source

1%

3

www.taufanyanuar.com

Internet Source

1%

4

id.scribd.com

Internet Source

<1%

5

digilib.stikom.edu

Internet Source

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

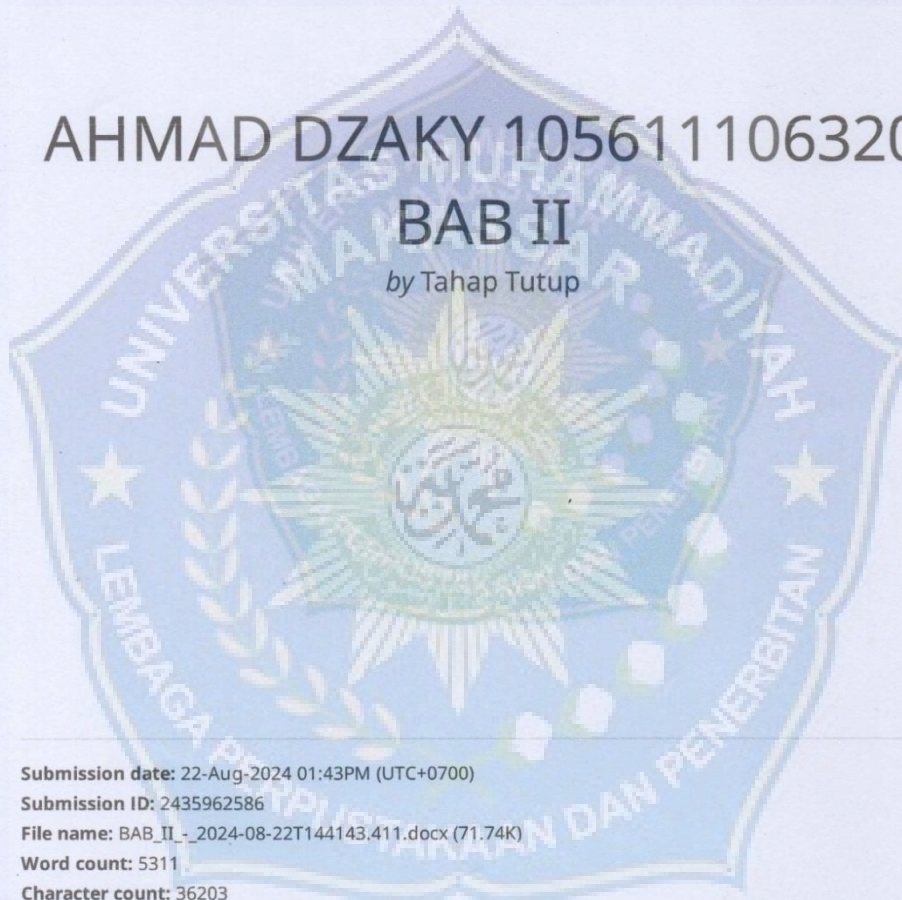
Exclude bibliography Off



AHMAD DZAKY 105611106320

BAB II

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Aug-2024 01:43PM (UTC+0700)

Submission ID: 2435962586

File name: BAB_II_-_2024-08-22T144143.411.docx (71.74K)

Word count: 5311

Character count: 36203

AHMAD DZAKY 105611106320

BAB II

by Tahap Tutup

Submission date: 22-Aug-2024 01:43PM (UTC+0700)

Submission ID: 2435962586

File name: BAB_II_-_2024-08-22T144143.411.docx (71.74K)

Word count: 5311

Character count: 36203

AHMAD DZAKY 105611106320 BAB II

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	4%
2	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	2%
3	journal.feb.unmul.ac.id Internet Source	2%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Muhammadiyah Buton Student Paper	1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
7	repositori.uma.ac.id Internet Source	1%
8	Muhammad Luthfi. "EFEKTIFITAS BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA HARAPAN DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA (Studi Kasus di Desa Margajaya	1%

AHMAD DZAKY 105611106320

BAB III

by Tahap Tutup

Submission date: 22-Aug-2024 01:43PM (UTC+0700)

Submission ID: 2435962719

File name: BAB_III_-_2024-08-22T144321.009.docx (24.11K)

Word count: 905

Character count: 6277

AHMAD DZAKY 105611106320 BAB III

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

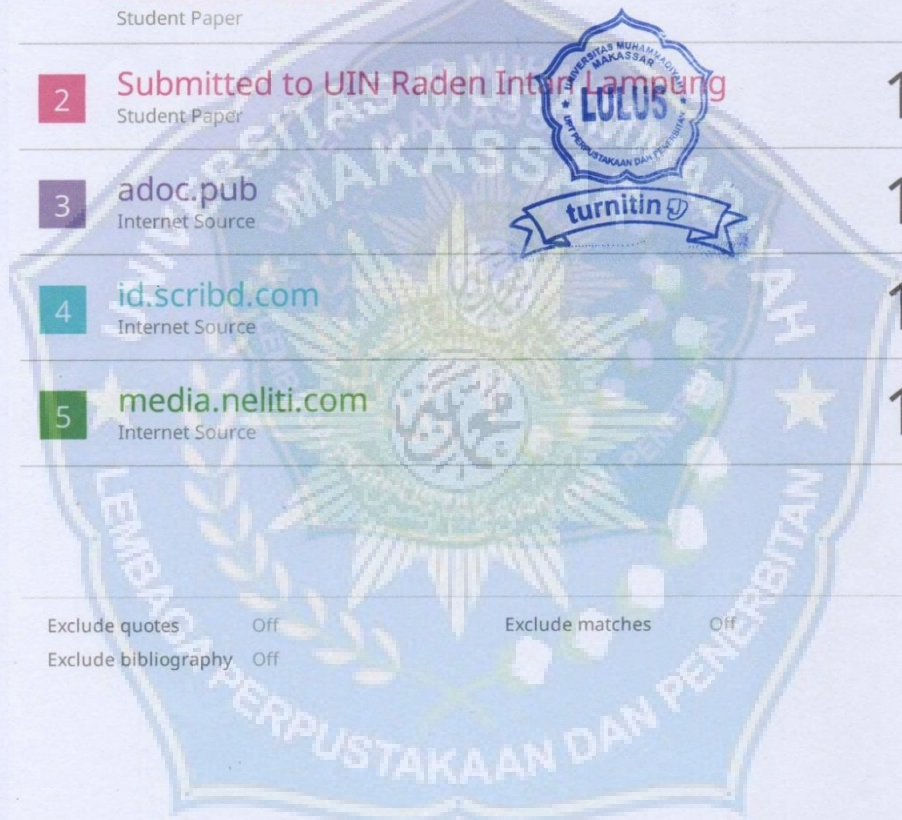
PRIMARY SOURCES

1	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%
2	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%
3	adoc.pub Internet Source	1%
4	id.scribd.com Internet Source	1%
5	media.neliti.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

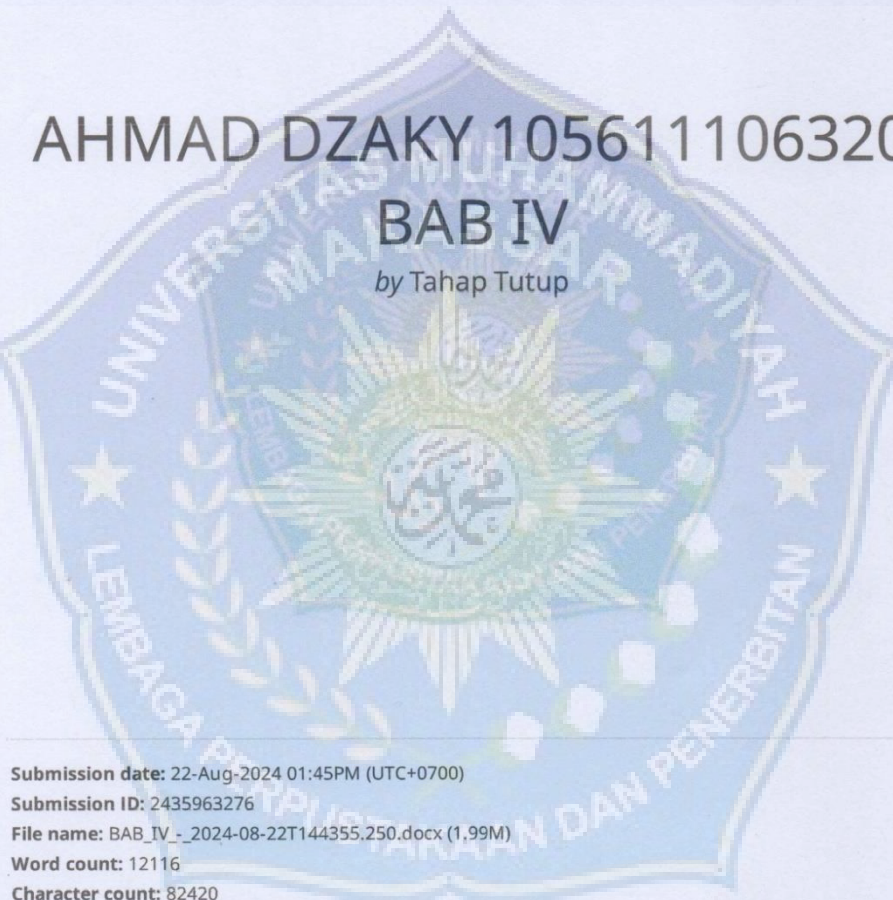
Exclude bibliography Off



AHMAD DZAKY 105611106320

BAB IV

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Aug-2024 01:45PM (UTC+0700)

Submission ID: 2435963276

File name: BAB_IV_-_2024-08-22T144355.250.docx (1,99M)

Word count: 12116

Character count: 82420

AHMAD DZAKY 105611106320 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

4%

2

repository.umy.ac.id

Internet Source

1%

3

Submitted to Universitas Negeri Makassar

Student Paper

1%

4

Submitted to State Islamic University of
Alauddin Makassar

Student Paper

<1%

5

mataram.tribunnews.com

Internet Source

<1%

6

eprints.ums.ac.id

Internet Source

<1%

7

yamisa.or.id

Internet Source

<1%

8

123dok.com

Internet Source

<1%

9

www.bbc.com

Internet Source

<1%



AHMAD DZAKY 105611106320

BAB V

by Tahap Tutup

Submission date: 22-Aug-2024 01:50PM (UTC+0700)

Submission ID: 2435964732

File name: BAB_V_-_2024-08-22T144413.594.docx (22.18K)

Word count: 766

Character count: 5111

AHMAD DZAKY 105611106320 BAB V

ORIGINALITY REPORT

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

PRIMARY SOURCES

1	stokfotos.com Internet Source	1 %
----------	---	------------



Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian

	Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email :fisip@unismuh.ac.id Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id</small>
		
Nomor	: 0526/FSP/A.1-VIII/V/1445 H/2024 M	
Lamp.	: 1 (satu) Eksamplar	
H a l	: Pengantar Penelitian	
Kepada Yth. Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Di- Makassar Assalamu Alaikum Wr. Wb.		
Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :		
Nama Mahasiswa	: Ahmad Dzaky	
St a m b u k	: 10561 11063 20	
J u r u s a n	: Ilmu Administrasi Negara	
Lokasi Penelitian	: Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.	
Judul Skripsi	: <i>“Efektivitas Penerapan E-Government pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa”</i>	
Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih. Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. Wassalamu Alaikum Wr. Wb.		
Makassar, 28 Mei 2024 Ketua Jurusan IAN		
 Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si NBM: 991/742		

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian Dari LP3M


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4364/05/C.4-VIII/V/1445/2024 28 May 2024 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 20 Dzulqa'dah 1445
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

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



Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0526/FSP/A.1-VIII/V/1445 H/2024 tanggal 26 April 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : AHMAD DZAKY
 No. Stambuk : 10561 1106320
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

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

"Efektivitas Penerapan E-Government pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 30 Mei 2024 s/d 30 Juli 2024.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran



Ketua LP3M,


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

05-24

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : **13598/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
 Lampiran : - Bupati Gowa
 Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4364/05/C.4-VIII/V/1445/2024 tanggal 28 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **AHMAD DZAKY**
 Nomor Pokok : 105611106320
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Sit Alauddin No 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 Juni s/d 01 Agustus 2024**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 28 Mei 2024

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



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

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

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari PTSP Kabupaten Gowa



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat Jl. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-887188 Sungguminasa 92111 Website: dpmpstsp.gowakab.go.id email perizinan.kab.gowa@gmail.com

Nomor : 503/594/DPM-PTSP/PENELITIAN/V/2024
 Lampiran :
 Perihal : Surat Keterangan Penelitian

KepadaYth.
 Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor: 13598/S.01/PTSP/2024 tanggal 28 Mei 2024 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **AHMAD DZAKY**
 Tempat/Tanggal Lahir : Kab. Gowa / 27 Mei 2001
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Nomor Pokok : 105611106320
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. Malino Gang Pertamina No. 3

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul :

“Efektivitas Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa”

Selama : 1 Juni 2024 s/d 1 Agustus 2024
 Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gowa;
2. Penelitian tidak menyimpang dari surat yang diberikan ;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Surat Keterangan akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

Diterbitkan di Sungguminasa, tanggal : 31 Mei 2024

Ditandatangani secara elektronik Oleh:
 a.n. Bupati Gowa
 Kepala DPMPSTSP Kabupaten Gowa,



H.INDRA SETIAWAN ABBAS S.Sos.M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Muda
 Nip : 19721026 199303 1 003

- Tembusan Yth:
1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
 2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar
 3. Arsip



Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Tumanurung No.2 Sungguminasa Kode Pos 92111,
Nomor Telepon dan Faksimile : 0411-8988898, e-mail : disdukcapilgowa@gmail

SURAT KETERANGAN

Nomor : 000.9.2/420 /Disdukcapil

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, Nomor : 503/594/DPM-PTSP/PENELITIAN/V/2024, Tanggal 31 Mei 2024, Perihal Rekomendasi Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, maka kami selaku Kepala Dinas dengan ini memberikan keterangan bahwa :

Nama	: AHMAD DZAKY
Tempat/Tgl.Lahir	: Kab.Gowa/ 27 Mei 2001
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Nomor Pokok	: 105611106320
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl.Malino Gang Pertamina No.3,Gowa.

Telah selesai mengadakan penelitian / pengumpulan data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dengan judul skripsi " Efektivitas Penerapan E- Government Pada sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

An. Kepala Dinas
Sekretaris
Ub.

Kasubag Umum & Kepegawaian

KUSMA SUNASTRI, S.E.
Pangkat : PenataTk.I , III/d
NIP.198211062011012004

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Arsip.

Lampiran 7. Mall Pelayanan Publik Kab. Gowa



Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian





Pelayanan Disdukcapil Kab. Gowa



Pelayanan Disdukcapil Kab. Gowa Via Offline



Ruang Tunggu Mall Pelayanan Publik Kab. Gowa



Basement Mall Pelayanan Publik Kab. Gowa



Wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil kab. Gowa



Wawancara dengan Kasubag Perencanaan Disdukcapil kab. Gowa



Wawancara dengan Kasubag Perencanaan Disdukcapil kab. Gowa



Wawancara dengan Administrastor Database/Admin SIAK



Wawancara dengan Masyarakat



Wawancara dengan Masyarakat



Wawancara dengan Masyarakat

RIWAYAT HDUP



Ahmad Dzaky. Penulis lahir di Sungguminasa, 27 Mei 2001. Anak ketiga dari empat (4) bersaudara buah kasih dari pasangan Alm Moh. Said M. dan Kamariah. Penulis mulai memasuki dunia pendidikan formal di SDN Bontokamase pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2013. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Sungguminasa dan tamat pada tahun 2016 kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 3 Gowa dan tamat pada tahun 2019. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi melalui jalur Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB) dan diterima di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara program Studi Strata 1 (S1). Pada tahun 2024 penulis menyelesaikan studi dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul **“Efektivitas Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa”**