

SKRIPSI

**DAMPAK PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO**



Disusun dan diusulkan oleh :

Yusuf Wiranto

Nomor Stambuk : 105641101317

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

**DAMPAK PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIK KABUPATEN JENEPONTO**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Ilmu

Pemerintahan



Disusun dan diusulkan oleh :

Yusuf Wiranto

Nomor Stambuk : 105641101317

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

HALAMAN PERRSETUJUAN

Judul Skripsi : Dampak Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Nama Mahasiswa : Yusuf Wiranto

Nomor Stambuk : 105641101317

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

Dr. Nurvanti Mustari, S.IP.,M.Si
NBM : 1031102

PENERIMA TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : **053/FSP/A.4-II/VII/43/2022** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada Hari Sabtu 16 Juli 2022.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

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

NBM : 730727

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

NBM : 992797

Penguji

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (.....)
2. Rudi Hardi, S.Sos., M.Si (.....)
3. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd (.....)
4. Dr. Hafiz Elfiansya, ST.,M.Si (.....)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yususf Wiranto

Nim : 105641101317

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Dampak Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan di depan tim penguji adalah karya saya sendiri dan bukan hasil ciptaan orang lain atau dibuatkan oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dan saya bersedia menerima saksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan

Yusuf Wiranto

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yusuf Wiranto

Nim : 105641101317

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain atau ditulis/diduplikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapat sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku.

Makassar, Juli 2022

Yang menyatakan

Yusuf Wiranto

ABSTRAK

YUSUF WIRANTO.2022. Dampak Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto (dibimbing oleh H. Amir Muhiddin dan Rudi Hardi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menganalisis jawaban dari informan yang berjumlah 4 orang yang diwawancarai kemudian menarik kesimpulan akhir dari hasil wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto adalah : (1) Terciptanya pemerintahan lebih baik, (2) Praktik korupsi berkurang, (3) Tata hubungan lebih ramping, (4) Peningkatan efisiensi pemerintahan, dan (5) Tercipta efisiensi skala ruang dan waktu. Faktor pendukung penerapan *e-government*, dalam pelayanan publik yaitu: (1) Informasi disediakan 24 jam sehari dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat (publik), (2) Penggunaan biaya dan waktu lebih efisien, (3) Infrastruktur teknologi yang memadai, dan (4) Sumber daya pengelola teknologi informasi. Sedangkan faktor yang menghambat, yaitu: (1) Masih ada masyarakat yang tidak memiliki perangkat teknologi informasi, seperti gadget dan komputer, (2) Terjadinya masalah teknis seperti mati listrik dan juga jaringan internet yang kadang tidak tersambung, (3) Kendala pada sistem (*human error*), dan (4) Ketidaktahuan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan, Aparatur Pemerintah, *e-Government*.

KATA PENGANTAR

“ *Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh* “.

Dengan memanjatkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan taufik-Nya lah sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Dampak Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto” dapat diselesaikan.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga terkhusus kepada dosen pembimbing Bapak Drs. H. Amir Muhiddin, M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak Rudi Hardi, S.Sos.M.Si sebagai pembimbing II, yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi dan perbaikan-perbaikan yang amat berharga sejak dari awal sampai selesainya skripsi ini. Gagasan-gagasan beliau merupakan kenikmatan intelektual yang tak ternilai harganya. Semoga Allah SWT menggolongkan upaya-upaya beliau sebagai amal kebaikan.

Selanjutnya pada kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya terutama kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang senantiasa medoakan dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof.Dr.H.Ambo Asse,M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membina Universitas ini dengan sebaik-baiknya.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina fakultas ini dengan sebaik-baiknya.
4. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membina jurusan ini dengan sebaik-baiknya.
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan dilembaga ini.
6. Segenap staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis.
7. Segenap rekan-rekan civitas akademika Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Serta para bapak penguji yang telah memberikan masukan dan perbaikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman kelas IP A17 yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakanda Rezqi Ningsih Amaliah yang telah memotivasi penulis serta memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. *Someone special for me is* Nia Prastika (*My Love*) yang selalu memberikan nasehat, dukungan dan membantu serta sabar dalam mendengar keluh kesahku dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Untuk mereka yang bertanya kapan sarjana saya persembahkan skripsi ini sebagai jawaban.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin.

Makassar, Juli 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PENERIMA TIM	iv
SURAT PERNYATAAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Kajian Teori.....	8
1. Konsep Pelayanan	8
2. Konsep <i>E-Government</i>	14
3. Konsep Aparatur Pemerintah.....	27
C. Kerangka Pikir.....	31
D. Fokus Penelitian	33
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	36
C. Sumber Data	37
D. Informan Penelitian	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	39
G. Pengabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
B. Dampak Penerapan <i>Electronic Government</i> Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.....	52
C. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Penerapan <i>Electronic Government</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto	73
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	34
Tabel 4.1	Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kab. Jeneponto.....	43
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Kabupaten Jeneponto periode 2018-2020	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir	29
Gambar 4.1	Tampilan Awal Website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto	54
Gambar 4.2	Layanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto	55
Gambar 4.3	Layanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.....	55



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki tugas pokok atau fungsi dasar pemerintahan yakni “pelayanan” dalam bentuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat secara keseluruhan, sehingga bagaimana bentuk institusi pemerintah baik di tingkat pemerintah maupun pada pemerintah daerah mengkondisikan bagaimana organisasi pemerintah itu dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif secara kelembagaan kepada masyarakat sebagai unsur yang dilayaninya, sehingga masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan dasar untuk hidupnya, karena pelayanan pada hakekatnya merupakan hak masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi *stagnasi* (kemacetan) maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan (aparatur) pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru global agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis (Abdussamad, 2019).

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dalam penerbitan. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Dimiyati et al., 2020).

Pelayanan publik salah satu dari sekian banyak keberhasilan pemerintah/administrasi publik yang tentu tidak lepas dari peran penyedia pelayanan publik khususnya aparatur pemerintah sebagai ujung tombak pelayanan yang berkaitan erat dengan kinerjanya. Kinerja aparatur pemerintah dibidang pelayanan berdampak pada kualitas pelayanan, dimana hasil kinerja aparatur pemerintah meliputi ketepatan, ketertiban, keterampilan, dan kebersihan pekerjaan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Pelayanan publik dapat membentuk hubungan interaktif antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Dapat membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan terjangkau oleh masyarakat luas. Dapat membentuk mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta menyediakan fasilitas dialog publik. Dapat membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya e-

government diharapkan pelaksanaan pemerintah akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintah dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Dengan adanya penerapan *e-government* dalam pelayanan publik ini berdampak dalam menata sistem administrasi, pelayanan dan proses kerja aparatur pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Selain itu, dengan menerapkan sistem *e-government* ini, maka tercipta transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip pada pelayanan publik aparatur pemerintah, dan dengan demikian pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* diharapkan dapat berdampak baik bagi masyarakat.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto seringkali tidak memuaskan dan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Ketidakpuasan ini disebabkan karena rendahnya kemampuan sumber daya aparatur pemerintah atau kurangnya profesionalisme aparatur dalam merespon tuntutan dan kebutuhan layanan publik sehingga telah memperparah krisis kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Maka dengan adanya pelayanan publik berbasis *e-government* diharapkan dapat memberikan dampak yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto (Disdukcapil Jeneponto).

Oleh karena itulah, dalam hal ini muncul rasa ketertarikan untuk meneliti sejauh mana dampak pelayanan aparatur pemerintah dengan mengangkat judul “Dampak Penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada sebagaimana dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana Dampak Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dampak penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis

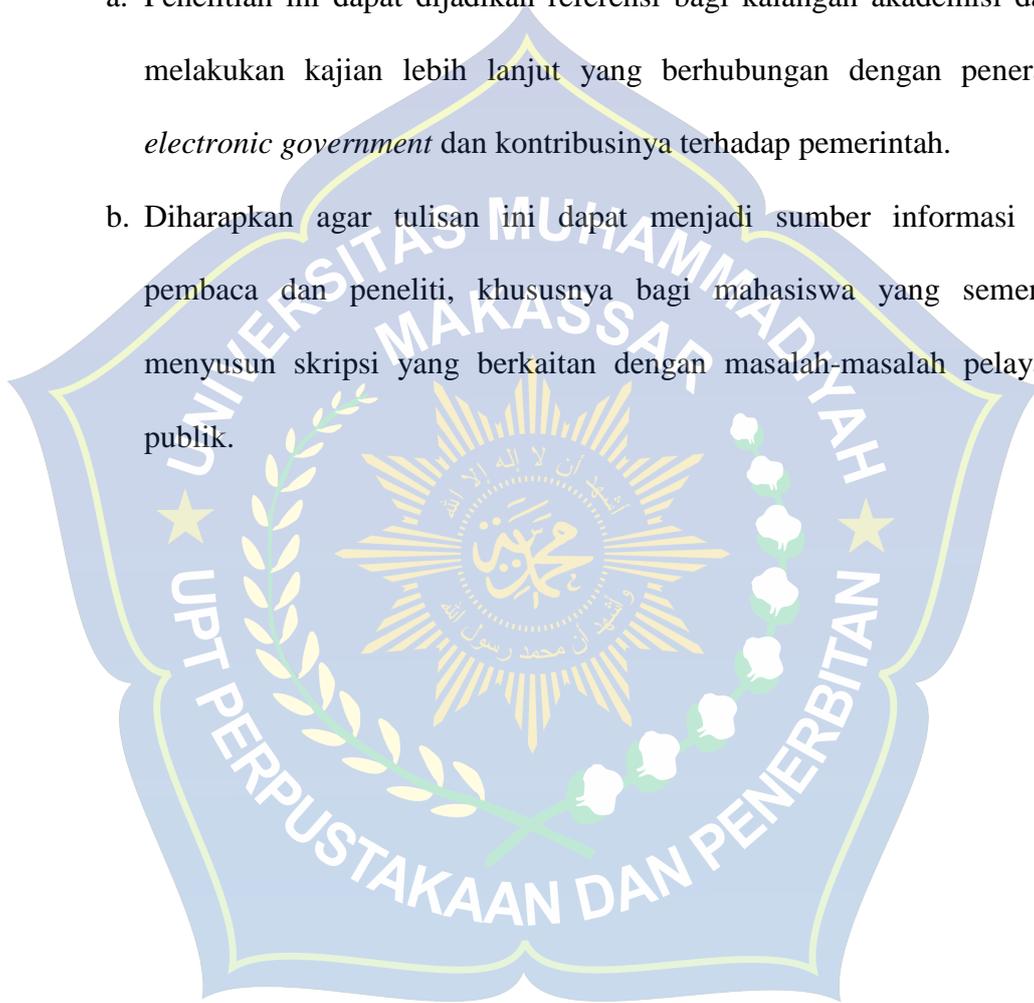
- a. Penelitian ini secara teoritis dapat dijadikan sebagai rujukan dalam pengembangan ilmu sosial dan politik, khususnya dalam ruang lingkup

yang diwujudkan melalui partisipasi politik dan kemasyarakatan.

- b. Memberikan konsep baru yang dapat dijadikan acuan sebagai bahan pembandingan dan pertimbangan bagi penelitian di masa yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi kalangan akademisi dalam melakukan kajian lebih lanjut yang berhubungan dengan penerapan *electronic government* dan kontribusinya terhadap pemerintah.
- b. Diharapkan agar tulisan ini dapat menjadi sumber informasi bagi pembaca dan peneliti, khususnya bagi mahasiswa yang sementara menyusun skripsi yang berkaitan dengan masalah-masalah pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
(Sry, 2020)	Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah melalui Penerapan <i>E-Government</i> Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone	1. Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah melalui penerapan <i>e-government</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone memberikan dampak peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari 4 indikator : <ol style="list-style-type: none"> a. Kesederhanaan dan Kejelasan Prosedur Pelayanan b. Efisiensi dan Ketepatan Waktu c. Biaya yang sesuai d. Keadilan yang merata 2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan <i>e-government</i> pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Kebijakan Pemerintah/Aturan

		<p>tentang pelaksanaan <i>e-government</i> yang mampu menyukseskan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.</p> <p>b. Sumber daya manusia mampu menunjang implementasi <i>e-government</i></p> <p>c. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mencukupi peningkatan kualitas pelayanan publik</p> <p>d. Tingkat Partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap informasi dan teknologi</p>
<p>Perbedaan : penelitian yang dilakukan Sry Handayani fokus pada kualitas pelayanan aparatur pemerintah dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan <i>e-government</i> sedangkan yang diteliti penulis adalah fokus kepada dampak pelayanan aparatur pemerintah melalui <i>e-government</i>.</p>		

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
(Julius , 2016)	Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peran aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik secara umum dapat dikatakan cukup memadai hal ini dilihat dari peran aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, system pelayanan yang diberikan, prosedur metode kerja pelayanan, kemampuan dalam memberikan pelayanan, perilaku aparat dalam memberikan pelayanan serta standar biaya pelayanan yang dibutuhkan secara umum adalah cukup baik. 2. Capaian kerja bagi aparatur pemerintah dapat ditentukan oleh adanya motivasi kerja, prestasi

		<p>kerja serta standar penilaian DP3 dimana sebagian besar informan menyatakan cukup baik.</p> <p>3. Hambatan yang ditemui dalam kegiatan pelayanan antara lain masih ditemukan lemahnya sikap mental, kurangnya kesadaran aparatur terhadap tugas/kewajiban.</p>
<p>Perbedaan : penelitian yang dilakukan Julius Randang fokus pada kualitas pelayanan aparatur pemerintah dan hambatan yang mempengaruhi pelayanan publik sedangkan yang diteliti penulis adalah fokus kepada dampak pelayanan aparatur pemerintah melalui <i>e-government</i>.</p>		

B. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yakni Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lewis dan Gilman (Hayat, 2017), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan

yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik (Sellang et al., 2019).

b. Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik, yaitu:

- 1) Kesederhanaan, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, (a) persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik

atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain (Sellang et al., 2019).

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kinerja pegawai menjadi penting untuk ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada segenap masyarakat yang dilayani (Robbi, Parawu, & Tahir, 2020).

Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Harbani Pasalong, 2013 : 135) sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* adalah kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik.
 - 2) *Reliability* adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat.
 - 3) *Responsiveness* adalah kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
 - 4) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen
 - 5) *Empaty* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen (Harbani, 2013).
- d. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Leemans (Zainuddin, 2016), mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan dengan ciri sebagai berikut:

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit,

mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

- 3) Kejelasan dan kepastian (*transparan*), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai (a) Prosedur/ tata cara pelayanan; (b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; (c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (d) Rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; (e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisiensi, mengandung arti: (a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

- 6) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 7) Responsif, mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- 8) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang (Sellang et al., 2019).

e. Faktor yang mempengaruhi pelayanan

Moenir (2010) mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya;

- 1) Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- 3) Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan
- 4) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling memengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal,

pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan (Sellang et al., 2019).

f. Asas-Pelayanan

Menurut Ibrahim dalam Mulyadi (2016), asas-asas pelayanan publik, antara lain:

- 1) Hak dan Kewajiban, baik pemberi maupun penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan proses hingga pengambilan keputusannya, karena yang menjadi obyek pelayanan tersebut.
- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

4) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “member peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Rasyidin, 2017).

2. Konsep *E-Government*

a. Pengertian *E-Government*

Menurut Abidin dalam Lia & Shofwan (2020), *e-government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah. Proyeksi nyata mengenai definisi ini adalah misalnya masyarakat dapat membayar rekening listrik atau mengelola perizinan usaha secara mandiri dengan bantuan sistem informasi manajemen yang terbuka, mudah, dan cepat (Lia & Shofwan, 2020).

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. *E-Government* adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan TIK dalam proses bisnis membuat organisasi selalu berusaha untuk

mengimplementasikan teknologi untuk proses yang terintegrasi (Yasti Nursah, 2020).

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan prinsip transparansi dan persamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan *electronic government* atau yang biasa dikenal dengan sebutan *E-Government*.

b. Pemicu Utama *E-Government*

Dilihat dari sejarahnya, konsep *e-government* berkembang karena adanya 3 (tiga) pemicu (*drivers*) utama, yaitu:

- 1) Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini, pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya didalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global. Jika

dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser ke arah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat di sebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah).

- 2) Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarakan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan di dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu diberbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. Inilah alasan lain mengapa pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar

yang bersangkutan dapat secara benar dan efektif mereposisi peranannya.

- 3) Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan, dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standar kualitas pemberian pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi, bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan uang rakyat, masyarakat tidak segan-segan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya. Ketiga aspek di atas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada. Negara Inggris misalnya melihat perkawinan antara pemerintah dengan teknologi informasi melahirkan sebuah konsep yang diistilahkan sebagai *Electronic Service Delivery* (ESD), yaitu bagaimana melalui media elektronik dan digital, pemerintah dapat

menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakatnya. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi cikal bakal dari *e-government*, yaitu mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholder, yaitu masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya (Indrajit, 2006).

c. Klasifikasi *E-Government*

Pada intinya *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat ataupun pihak-pihak lain. Konsep *e-government* apabila diklasifikasikan menurut Richardus Eko Indrajit dibagi kedalam empat jenis, yaitu:

- 1) *Government to Citizens (G-to-C)*, tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
- 2) *Government to Business (G-to-B)*, merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.
- 3) *Government to Government (G-to-G)*, merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk

memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya.

- 4) *Government to Employes* (G-to-E), tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja disejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Klasifikasi jenis-jenis *e-government* di atas adalah yang menjadi dasar bahwa penerapan *e-government* sangat penting. Jenis-jenis tersebut menggambarkan suatu interaksi, dimana pemerintah sebagai unsur penyelenggara roda pemerintahan sangat membutuhkan adanya hubungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan publik (Yasti Nursah, 2020).

d. Sasaran *E-Government*

Berikut adalah sasaran pembangunan *e-government* :

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.
- 2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

- 3) Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.
- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar Lembaga pemerintah (Depkominfo, 2005).

e. Tujuan *E-Government*

Sutabri (2013), mengatakan tujuan dari *e-government* adalah untuk mencapai tata pemerintahan yang baik menurut UNDP yang terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

- 1) Partisipasi: kebebasan berkumpul dan mengungkapkan hak/ suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung bagi semua pria maupun wanita.
- 2) Supremasi hukum: kerangka hukum yang adil dan diberlakukan tanpa memandang lagi, terutama hukum yang menyangkut HAM (Hak Asasi Manusia).
- 3) Transparansi: unsur yang dibangun atas dasar arus informasi yang bebas.
- 4) Cepat tanggap lembaga dan seluruh proses di dalamnya harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.
- 5) Membangun konsensus. Terbangunnya konsensus yang menyeluruh dalam hal yang terbaik bagi kelompok masyarakat untuk

penjembatanan kepentingan yang berbeda bagi tata pemerintahan yang baik.

- 6) Kesetaraan. Semua warga baik pria atau wanita memiliki kesempatan untuk memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.
- 7) Efektif dan efisien. Proses yang ada di lembaga pemerintahan yang mendapatkan hasil sesuai dengan kebutuhan warga masyarakat dengan menggunakan sumber data yang ada dengan optimal.
- 8) Bertanggungjawab. Pihak yang melakukan pengambilan keputusan yang ada di pemerintahan yang bertanggung jawab kepada bentuk yang berbeda satu dengan lainnya sesuai dengan jenis organisasi.
- 9) Visi strategis. Pemimpin dan masyarakat yang memiliki perspektif luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan serta apa yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut (Wijaya, 2013).

f. Dampak *E-Government*

Perubahan yang terjadi, baik di lingkungan internal (*internal environment*) maupun lingkungan eksternal (*external environment*) dapat menimbulkan dampak, baik dikehendaki (*intended impact*) maupun tidak dikehendaki (*unintended impact*) (Sobri Abben Sarbeni , Widiyono, 2020).

Menurut Roy Bhaskar dalam buku Agus Salim, proses dampak dapat menimbulkan dampak, baik dikehendaki (*intended impact*)

maupun tidak dikehendaki (*unintended impact*). Dampak adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat positif maupun negatif. Dalam kasus ini, yang dikemukakan oleh Joko Widodo dalam Jotun Khisty dan B. Kent Lall, dampak merupakan pengaruh-pengaruh yang dimiliki pelayanan angkutan umum terhadap lingkungan sekitar dan keseluruhan kawasan yang dilayaninya. Perubahan yang dapat menimbulkan dampak ini tentunya akan menimbulkan masalah dan harus dipikirkan langkah antisipasi atau upaya pemecahannya. Oleh karena itu, langkah ini harus mampu melakukan pencermatan atau mengenali setiap perubahan yang terjadi baik pada lingkungan internal maupun eksternal.

Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh dan akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seorang atasan, biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif dan negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Seorang pemimpin yang handal sudah selayaknya bisa memprediksi jenis dampak yang akan terjadi atas sebuah keputusan yang akan diambil.

Menurut Selo Soemardjan, dampak adalah segala perubahan-perubahan pada lembaga-lembaga kemasyarakatan di dalam suatu masyarakat yang mempengaruhi sistem sosialnya, termasuk di dalamnya nilai-nilai sosial, sikap dan pola perilaku di antara kelompok-

kelompok dalam masyarakat. Dampak sendiri dikelompokkan menjadi 2 macam:

- 1) Dampak positif adalah akibat baik atau pengaruh menguntungkan yang didapatkan dari berbagai hal atau peristiwa.
- 2) Dampak negatif adalah pengaruh kuat yang dihasilkan dari akibat negatif (Romadhon, 2018).

a. Proses Dampak

Menurut Roy Bhaskar dalam buku Agus Salim, proses dampak biasanya terjadi secara wajar (*naturally*), gradual, bertahap serta tidak pernah terjadi secara radikal atau revolusioner. Proses pada dampak meliputi: Proses Reproduction dan Proses Transformation. Proses Reproduction adalah proses mengulang-ulang, menghasilkan kembali segala hal yang diterima sebagai warisan budaya dari nenek moyang kita sebelumnya.

Dalam hal ini meliputi bentuk warisan budaya dalam kehidupan sehari-hari meliputi;

- 1) Material (Kebendaan dan teknologi) dan,
- 2) Immaterial (Non benda, adat, norma, dan nilai-nilai)

(Romadhon, 2018).

Konsep *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi & komunikasi oleh pemerintahan. Dengan menggunakan *e-government* dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan penduduk, bisnis & kegiatan lainnya.

1. Dampak positif dari Teknologi Informasi & Komunikasi dalam bidang pemerintahan, antara lain:

- a. Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat
- b. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh.
- d. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya sendiri.
- e. Hilangnya birokrasi yang selama ini menjadi penghalang bagi masyarakat.
- f. Adanya *e-government* saat ini akan berimbas pada sumber daya manusia disetiap pelayanan publik.
- g. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, teknologi informasi dianggap sebagai alat “pengotomasi proses” yang dapat mengurangi proses secara manual.

2. Dampak Negatif dari Teknologi Informasi & Komunikasi di Bidang Pemerintahan antara lain:

- 1) Semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintah akan memudahkan terjadinya *cyber crime*.
- 2) Biaya, walaupun politik dalam pemerintahan menggunakan IT lebih meminimalisir biaya tetapi dalam penyusunan infrastrukturnya membutuhkan biaya yang cukup besar.

- 3) Jangkauan akses, harus diakui tidak semua orang bisa mengakses internet dengan mudah misalnya mereka yang berada di pedalaman akan sulit untuk mengakses internet.
- 4) Banyak negara yang meragukan berita-berita negara yang diterbitkan oleh negaranya sendiri (Sisil, 2018).

g. Dampak *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Berikut dampak penggunaan *e-government* dalam pelayanan publik:

- 1) Tercipta pemerintahan yang lebih baik karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu (*real time*).
- 2) Berkurangnya praktik-praktik korupsi, dikarenakan komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
- 3) Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang lebih baik, baik hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*government-citizens*), pemerintah dengan dunia usaha (*government-business*), ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan (*government-government*).
- 4) Peningkatan efisiensi pemerintahan disemua proses, untuk menghindari pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.

5) Tercipta efisiensi dalam skala ruang dan waktu (Muliawaty, L., & Hendryawan, S, 2020).

h. Faktor yang Mempengaruhi *E-Government*

E-Government adalah mengenai hubungan atau interaksi antar pemerintah dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam penerapan *e-government* tentu tidak lepas dari beberapa faktor, baik itu yang mendukung maupun yang mengambat.

1. Faktor pendukung

Faktor pendukung adalah hal-hal yang dianggap sebagai pendukung keberhasilan dari penerapan *e-government* di lingkungan pemerintahan. Berikut ini faktor pendukung penerapan *e-government* yang dikembangkan oleh beberapa ahli, yaitu Indrajit, Bruno Lanvin, J. Ramon Gil, Ali M. Al-Naimat dan beberapa hasil penelitian yang dilakukan pada penelitian sebelumnya:

- 1) Kepemimpinan
- 2) Perencanaan
- 3) Stakeholder
- 4) Sumber daya
- 5) Teknologi Informasi memadai
- 6) Infrastruktur memadai
- 7) Anggaran biaya
- 8) Penggunaan waktu yang efektif

2. Faktor penghambat

Dalam mengimplementasikan e-government tentunya akan ada hambatan-hambatan yang muncul, faktor-faktor penghambat tersebut antara lain (Sosiawan. Edwi Arief, 2008) :

- a. Kultur berbagi belum ada. Kultur berbagi (*sharing*) informasi dan mempermudah urusan belum merasuk di Indonesia. Bahkan ada pameo yang mengatakan: Apabila bisa dipersulit mengapa dipermudah?. Banyak oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.
- b. Kultur mendokumentasi belum lazim. Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja), padahal kemampuan mendokumentasi ini menjadi bagian dari standar software engineering.
- c. Langkanya SDM yang handal. Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis/industri.
- d. Infrastruktur yang belum memadai dan belum handal. Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Di berbagai pelosok daerah di Indonesia masih ada yang belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Walaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif

mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (budget) untuk keperluan ini.

- e. Tempat akses yang terbatas. Sejalan dengan hambatan di atas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Di beberapa tempat di luar negeri, pemerintah dan masyarakat bergotong-royong untuk menciptakan access point yang terjangkau, misalnya di perpustakaan umum (*public library*). Di Indonesia hal ini dapat dilakukan di kantor pos, kantor pemerintahan, dan tempat-tempat umum lainnya.

Sedangkan hambatan pengembangan e-government jika ditinjau dari perspektif birokrasi sebagai penyelenggara layanan publik melalui elektronik adalah sebagai berikut (Rokhman. A, 2008) :

- a. *Peopleware*. Sumberdaya manusia yakni kemampuan para pejabat birokrasi maupun staff dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas. Hal ini terbukti dari masih sangat tergantungnya birokrasi dalam pengembangan e-government terhadap pihak luar. Operasionalisasi e-government juga tidak berjalan lancar ditandai dengan sarana interaksi yang disediakan tidak ada aktivitas yang berarti.
- b. *Hardware*, yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastuktur. Terbatasnya hardware dan software serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan baik lokal

(LAN) maupun global (Internet) menyebabkan perkembangan e-government tidak dapat berjalan lancar.

- c. *Organoware*. Hambatan birokrasi, seringkali instansi pemerintah dalam mengoperasionalkan e-government menemui kendala dalam aspek organisasi. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya Struktur Organisasi dan Tatakerja (SOT) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui e-government. Para admin e-government di beberapa daerah yang selalu memonitor pengaduan masyarakat tidak mempunyai wewenang dan kemampuan untuk langsung berinteraksi dengan masyarakat misalnya dalam memberikan jawaban. Sedangkan untuk meminta pejabat atau pegawai yang terkait untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan masyarakat, para admin tersebut tidak mempunyai wewenang. Hambatan birokrasi lainnya adalah belum adanya regulasi yang mengizinkan transaksi melalui media elektronik dapat dianggap sah. Walaupun sudah ada Undang-Undang ITE namun belum ada Juklak dan Juknis. Disamping SOT dan regulasi, hambatan organoware berikutnya adalah terbatasnya dana yang tersedia untuk pengembangan dan operasionalisasi e-government di daerah. Pemerintah pusat hanya menyediakan kerangka kebijakan dan panduan tidak disertai dengan alokasi dana sehingga harus ditanggung oleh daerah yang bersangkutan.

3. Konsep Aparatur Pemerintahan

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia W.J.S. Poerwadinata, kata pegawai berarti : “*orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya)*”. Sedangkan “Negeri” berarti “Negara” atau “Pemerintah” jadi Pegawai Negeri adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menyebutkan bahwa, “*Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi Pemerintah*” (Sahambangun et al., 2019).

Dalam A.W. Widjaja (dalam Sahambangun et al., 2019) berpendapat bahwa, “*pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu* (Sahambangun et al., 2019).

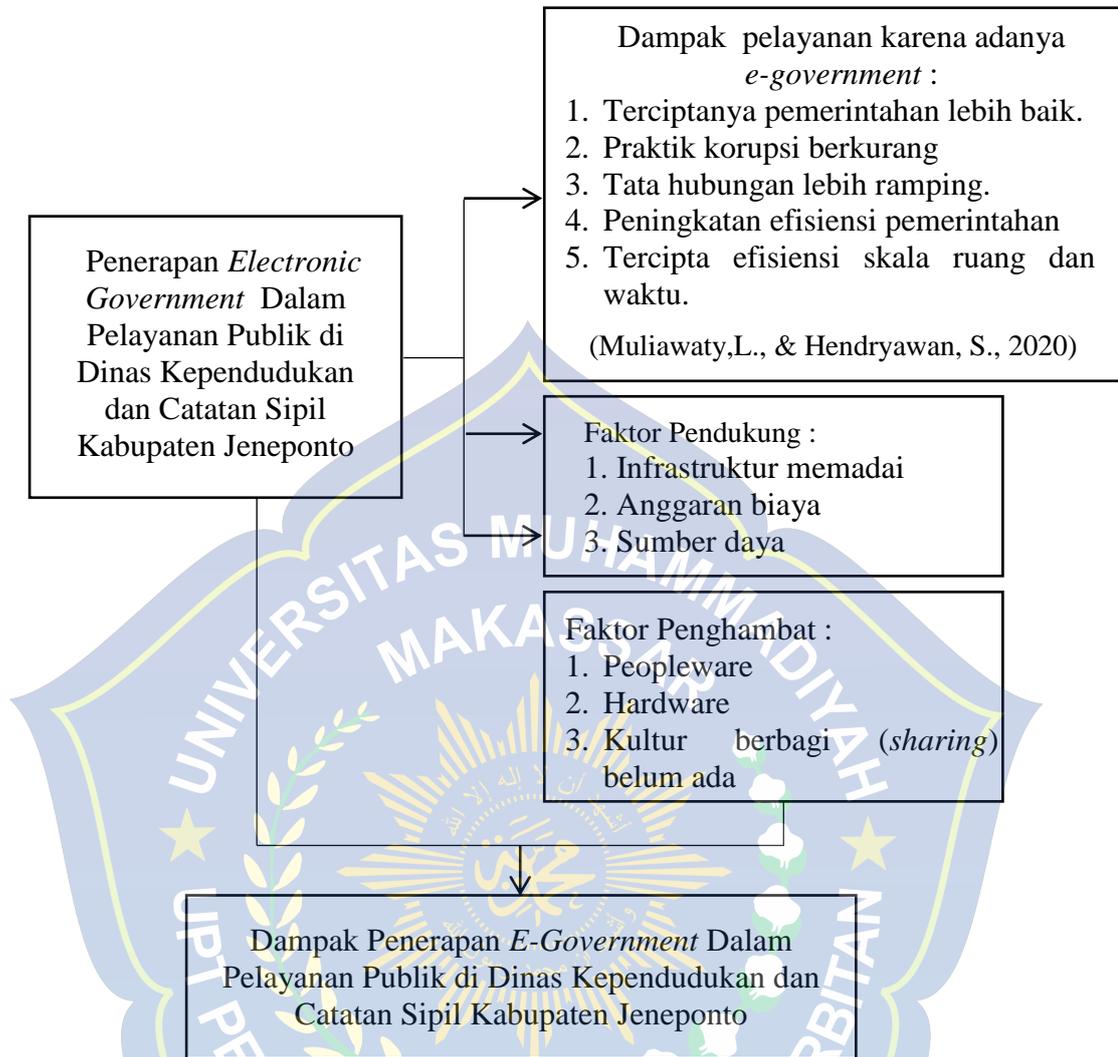
C. Kerangka Pikir

Pelayanan aparatur pemerintah merupakan suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai yang ditetapkan organisasi sendiri. Sedangkan *electronic government* merupakan upaya untuk menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Penelitian mengenai dampak penerapan *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Jeneponto untuk mengetahui bagaimana dampak pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam memberikan pelayanan melalui penerapan *e-government* tersebut. Penulis memfokuskan pada lima indikator dampak pelayanan karena adanya *e-government*, yaitu terciptanya pemerintahan lebih baik, praktik korupsi berkurang, tata hubungan lebih ramping, peningkatan efisiensi pemerintahan, dan tercipta efisiensi skala ruang dan waktu.

Kelima indikator diatas menjadi indikator untuk mengukur bagaimana dampak penerapan *e-government* dalam pelayanan publik seperti pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga serta faktor-faktor apa saja yang mendukung pelayanan melalui penerapan *e-government*. Apabila indikator diatas terlaksana dengan baik, maka kualitas pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Jeneponto akan meningkat.

Adapun yang menjadi gambaran dari kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu dampak pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto dengan indikator-indikator penting yang berkaitan dengan *e-government* yaitu: (1) terciptanya pemerintahan lebih baik, (2) praktik korupsi berkurang, (3) tata hubungan lebih ramping, (4)

peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, dan (5) tercipta efisiensi skala ruang dan waktu.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan dari kerangka pikir yang terdapat diatas, maka dapat kita temukan deskripsi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Terciptanya pemerintahan yang lebih baik karena proses pelayanan yang lebih transparan, mudah dikontrol dan *real time*. Melalui pelayanan *e-government* memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan yang sediakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.
2. Praktik korupsi berkurang, dikarenakan komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
3. Tata hubungan yang lebih ramping, yaitu hubungan antar pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat sipil. Adanya keterbukaan diharapkan dapat merubah hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan ini diharapkan dapat menghilangkan rasa curiga dan kekesalan dari semua pihak terhadap pemerintah.
4. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, yaitu pelaksanaan pemerintahan lebih efisien. Misalnya sosialisasi berbagai produk pemerintah kabupaten kepada seluruh aparaturnya akan lebih murah manakala dilakukan secara online.

5. Tercipta efisiensi skala ruang dan waktu. Dalam hal pembuatan surat-surat dan dokumen penting akan lebih mudah dan cepat serta pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih efisien dan pelacakan data/informasi seseorang dapat lebih mudah dilaksanakan.
6. Faktor pendukung adalah hal-hal yang mendukung dalam pelayanan Aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.
7. Faktor penghambat adalah yang menghambat pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan oleh peneliti untuk melaksanakan penelitian ini yaitu kurang lebih selama dua bulan mulai dari awal bulan April sampai dengan Mei 2022.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Alasan peneliti mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto yaitu mengingat fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto dalam proses pelayanan masih perlu diarahkan kearah yang lebih baik secara aktif dan produktif dalam pemberian kontribusi dalam pembangunan bangsa.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, dimana penelitian ini berangkat dari data lapangan dan menggunakan teori yang sudah ada sebagai pendukung, kemudian hasil yang didapat dari proses penelitian akan memunculkan teori dari data tersebut.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dimaksudkan untuk

memberi gambaran secara jelas dan mengklarifikasi mengenai masalah-masalah kenyataan sosial yang diteliti. Adapun masalah yang diteliti adalah dampak pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Jeneponto.

C. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer yaitu data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.
2. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya studi kepustakaan baik berupa buku, jurnal, majalah, dan dokumen lainnya.

D. Informan Penelitian

Informan yang diambil dari lingkungan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Tujuan dipilihnya Informan penelitian adalah orang yang menurut peneliti paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk memilih informan dalam penelitian, peneliti mendapatkannya dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang berdasarkan pertimbangan peneliti. Pemilihan informan yang dipilih secara sengaja untuk memperoleh data informasi penelitian (*purposive sampling*) yang tujuannya untuk mengambil sampel secara subjektif dengan anggapan bahwa sampel yang

dipilih merupakan keterwakilan (*representatif*) bagi peneliti, sehingga data yang dikumpulkan akan didapat langsung pada sumbernya yang dapat dilakukan secara profesional demi keakuratan penelitian. Adapun yang menjadi sumber informasi dalam penelitian yakni:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Jabatan/instansi
1.	Kepala Dinas Disdukcapil Kab. Jeneponto
2.	Kabid Pengelolaan Informasi Adm. Kependudukan
3.	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4.	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Menyusun instrumen adalah pekerjaan yang paling penting dalam langkah penelitian. Akan tetapi mengumpulkan data jauh lebih penting lagi untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya. Metode atau cara pengumpulan data yang penyusun gunakan dalam penyusunan skripsi ini yaitu dengan cara observasi, *interview* (wawancara), dan dokumentasi observasi merupakan suatu aktifitas yang dilakukan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dilapangan dilakukan oleh peneti secara berkesinambungan sehingga memperoleh fakta sesungguhnya di lapangan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan ketika diperlukan pengecekan langsung terhadap dampak pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *E-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

1. Wawancara (*interview*) merupakan sebuah aktivitas yang dikerjakan oleh

peneliti untuk mendapatkan informasi yang akurat dari informan secara langsung. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam untuk memperoleh keterangan, yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung oleh peneliti dengan sumber, dengan bantuan pedoman agar mempermudah proses wawancara.

2. Dokumentasi merupakan kegiatan untuk memperoleh data dari narasumber, data yang diperoleh yaitu melalui rekaman dan dokumen. Dokumen digunakan untuk memudahkan penulis dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang dampak pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

F. Teknik Analisis Data

Analisa data ialah langkah selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif (*interactive model of analysis*). Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok, ketiga komponen menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017) tersebut yaitu:

1. Reduksi Data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti

dapat dilakukan.

2. Sajian Data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawaban.

G. Pengabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif terdapat berbagai macam cara untuk menguji keabsahan data yang diperoleh salah satunya teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2017) Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Untuk menguji keabsahan data pada rumusan masalah, maka peneliti menggunakan triangulasi menurut Sugiyono, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data (Sugiyono, 2017).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis dan Luas Wilayah Kabupaten Jeneponto

b. Letak Geografis

Kabupaten Jeneponto merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan yang secara makro bentang alamnya terdiri dari daerah dataran terletak pada bagian tengah dan daerah perbukitan yang terletak pada bagian utara, serta kawasan pantai di sebelah selatan. Kabupaten Jeneponto terletak di ujung selatan bagian barat dari wilayah Provinsi Sulawesi Selatan dengan Ibukota Bontosunggu, berjarak sekitar 91 Km Makassar Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, secara geografis terletak antara $5^{\circ}23'12''$ - $5^{\circ}42'1,2''$ LS dan antara $119^{\circ}29'12''$ - $119^{\circ}56'44,9''$ BT. Batasan wilayah Kabupaten Jeneponto adalah:

- 1) Sebelah Utara - Kabupaten Gowa dan Takalar
- 2) Sebelah Timur - Kabupaten Bantaeng
- 3) Sebelah Barat - Kabupaten Takalar
- 4) Sebelah Selatan - Laut Flores.

c. Luas Wilayah

Luas Wilayah Kabupaten Jeneponto tercatat $749,79 \text{ km}^2$ atau 74.979 Ha dan hanya 1.20% dari wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, yang meliputi 11 Kecamatan.

Tabel 4.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kab. Jeneponto

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	Persentase Terhadap Luas Kabupaten (%)
1.	Bangkala	121,82	16,25
2.	Bangkala Barat	152,96	20,40
3.	Tamalatea	57,58	7,68
4.	Bontoramba	88,30	11,78
5.	Binamu	69,49	9,27
6.	Turatea	53,76	7,17
7.	Batang	33,04	4,41
8.	Arungkeke	29,91	3,99
9.	Tarawang	40,68	5,43
10.	Kelara	43,95	5,86
11.	Rumbia	58,30	7,78
	Total	749,79	100,00

Sumber : BPS Kab. Jeneponto, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa kecamatan Bangkala Barat merupakan kecamatan terluas yakni 152,96 km², sedangkan kecamatan Arungkeke merupakan wilayah terkecil di Kabupaten Jeneponto yakni hanya 29,91 km².

d. Keadaan Penduduk

Penduduk Kabupaten Jeneponto terus mengalami pertumbuhan tiap tahun. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Kabupaten Jeneponto periode 2018-2020

No	Jeneponto	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
		2018	2019	2020
1	Bangkala	54.425	54.964	59.420
2	Bangkala Barat	28.753	29.038	30.524
3	Tamalatea	41.976	42.140	49.506
4	Bontoramba	36.387	36.530	40.061
5	Binamu	56.543	57.022	63.570
6	Turatea	32.274	32.546	35.084
7	Batang	19.516	19.538	21.519

8	Arungkeke	18.539	18.558.	21.318
9	Tarawang	22.708	22.733	24.845
10	Kelara	27.299	27.327	30.291
11	Rumbia	23.373	23.396.	25.472
Jumlah		361.793	363.792	803.220

Sumber : BPS Kab. Jeneponto, 2020

2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Disdukcapil Jeneponto merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Jeneponto.

a. Tugas pokok

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sekretariat Daerah Kab. Jeneponto mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan.

Uraian Tugas:

- a. Penyusunan program dan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Pengelolaan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- d. Pengelolaan urusan ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Melaksanakan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan;

- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Dinas

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas

Uraian Tugas:

- a. Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
 - b. Pelaksanaan pengelolaan keuangan;
 - c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
 - d. Pengelolaan urusan ASN;
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- ## 3. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk

Uraian Tugas:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;

- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

4. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil

Uraian Tugas:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil.

5. Kabid Pengelolaan Administrasi Kependudukan

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan

Uraian Tugas:

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi

kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

6. Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen

Kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan

Uraian Tugas :

- a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan

b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Rencana strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto adalah merupakan dokumen perencanaan yang menurut program/kegiatan strategis dalam pembangunan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jeneponto. Untuk mewujudkan hal

tersebut telah ditetapkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

1. Visi

“Mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang dinamis dan akurat melalui system informasi administrasi kependudukan dan pelayanan dokumen kependudukan yang bebas biaya”.

Untuk mewujudkan Visi maka ditetapkan Misi yang akan menjadi acuan pelaksanaannya.

2. Misi

Adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka usaha administrasi kependudukan dan pencatatan sipil,
2. Menciptakan suatu kondisi yang kondusif bagi tumbuh kembangnya kelembagaan kependudukan dalam rangka peningkatan pelayanan publik,
3. Mendorong terciptanya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil,
4. Mendorong terciptanya ketersediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan,
5. Mendorong penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu dalam pelayanan publik,

6. Mengembangkan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan disetiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.

c. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Jeneponto terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris terdiri atas:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 2. Sub Bagian Program
 3. Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Pendaftaran Penduduk terdiri atas:
 1. Seksi Identitas Kependudukan
 2. Seksi Perpindahan Penduduk
- d. Bidang Pencatatan Sipil terdiri atas:
 1. Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian
 2. Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian
 3. Seksi Pencatatan Perubahan dan Mutasi Data Akte Catatan Sipil
- e. Bidang Pengolahan Data dan Dokumen Kependudukan terdiri atas:
 1. Seksi Sistem Teknologi Informasi dan Pelayanan Informasi
 2. Seksi Analisa Data Pengolahan dan Dokumen Kependudukan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

B. Dampak Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi berbasis teknologi informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah didalam menyelenggarakan layanan kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis teknologi informasi berdasarkan dari hasil penelitian, mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak tahun 2011. Pemerintah membangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara bertahap. Tahapan pengembangan mulai dari program aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah pusat, kemudian pembangunan infrastruktur dan persiapan sumber daya manusia yang dilakukan oleh pemerintah daerah masing-masing.

Secara umum pengertian *E-Government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Media Elektronik baik dalam bentuk jejaring internet maupun penggunaan media elektronik lain sesuai dengan kebutuhan pelayanan tersebut. Dengan memanfaatkan media diatas, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada

masyarakat. Dalam hal ini, *e-Government* diartikan sebagai penerapan atau pengaplikasian penggunaan teknologi informasi oleh instansi-instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, utamanya dalam menyediakan layanan publik yang berbasis media elektronik.

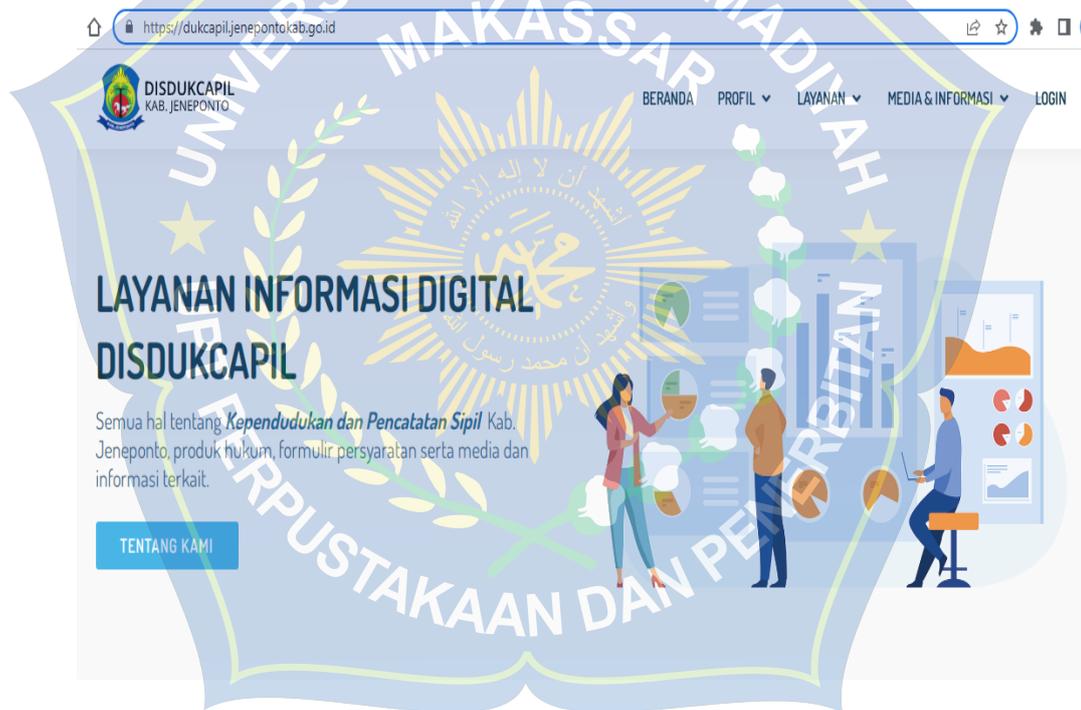
Penerapan *e-Government* di Indonesia telah berlangsung cukup lama, terlebih semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* menjadi motivasi bagi berbagai daerah untuk mengaplikasikannya terutama di Kabupaten Jeneponto. Tidak bisa dipungkiri hal tersebut menjadi angin segar bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan. Sejalan dengan itu, arus permintaan masyarakat akan pentingnya optimalisasi pelayanan publik yang mudah dan murah serta transparan membutuhkan sebuah strategi yang efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Maka penggunaan teknologi informasi menjadi pilihan yang tak terhindarkan dan wajib diimplementasikan oleh pemerintah dalam tugasnya.

E-government di Kabupaten Jeneponto mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan dalam hal pelayanan publik, seperti menggunakan intranet dan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis dan kegiatan lainnya. Pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Maka dari itu, *egovernment* dibutuhkan guna menambah ketepatan, kejelasan, tanggung jawab dan transparansi dalam pengelolaan pemerintahan dengan tujuan

menambah kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik khususnya dari aparat birokrasi.

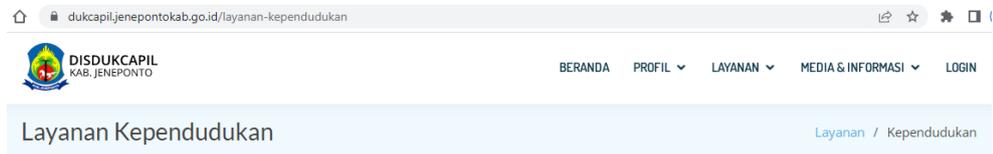
Layanan yang tersedia pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto saat ini meliputi: layanan kependudukan, pencatatan sipil, produk hukum, dan formulir persyaratan. Layanan ini dapat di akses melalui situs <https://dukcapil.jenepontokab.go.id/> dengan tampilan awal website sebagai berikut:

Gambar 4.1 Tampilan Awal Website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto



Layanan Kependudukan pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto meliputi: Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Identitas Anak, dan Surat Keterangan Datang.

Gambar 4.2 Layanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sekretariat Daerah Kab. Jeneponto mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kartu Keluarga

Kartu Keluarga

Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Keluarga

Kartu Identitas Anak

Surat Keterangan Datang

Layanan Pencatatan Sipil pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto yaitu Akte Kelahiran.

Gambar 4.3 Layanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto



Untuk layanan Formulir Pendaftaran pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto belum tersedia online, namun menyajikan informasi-informasi penting misalnya persyaratan pembuatan Kartu Keluarga, E-KTP dan Akte Kelahiran.

Penerapan *e-government* tentu berdampak pada pelayanan publik di ruang lingkup pemerintahan. Berikut dampak penggunaan *e-government* dalam pelayanan publik:

1. Terciptanya pemerintahan lebih baik.
2. Praktik korupsi berkurang
3. Tata hubungan lebih ramping.
4. Peningkatan efisiensi pemerintahan
5. Tercipta efisiensi skala ruang dan waktu.

Kelima indikator yang digunakan untuk mengukur dampak pelayanan Aparatur Pemerintah melalui penerapan *e-government* seperti pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

1. Terciptanya pemerintahan lebih baik

Terciptanya pemerintahan yang lebih baik karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu (*real time*). Melalui *e-government* memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan yang sediakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

Proses pelayanan lebih transparan artinya prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat artinya terjadi peningkatan kontrol masyarakat. Sehingga harapan untuk mengembangkan suatu pemerintahan yang bersih, transparan dan penuh dengan pertanggungjawaban, atau sering disebut dengan pemerintahan yang bersih (*clean government*) memiliki dukungan yang semakin menguntungkan.

Pengawasan yang lebih lekat waktu (*real time*) artinya mampu untuk melakukan pengawasan secara langsung pada infrastruktur komputer, dan secara cepat mampu untuk mengirimkan data status perangkat komputer tersebut. Sehingga pimpinan dapat melakukan pemantauan, pemeriksaan, dan evaluasi kerja terhadap pendayagunaan semua sumber daya, untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dapat digunakan untuk pengembangan kerja di masa depan.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Affandi selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto:

“adanya penerapan *e-government* akan memudahkan masyarakat mengakses informasi yang ada, seperti layanan kependudukan. Selain itu, memberikan dampak yang besar bagi pelayanan di kantor kami, khususnya dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga

Disdukcapil Kabupaten Jeneponto dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat karena prosesnya yang transparan dan mudah diawasi”. (Wawancara dengan AA, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa melalui penerapan *e-government* memberikan dampak besar bagi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Jeneponto karena prosesnya yang transparan dan mudah dikontrol dan awasi oleh masyarakat. Selain memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan yang disediakan.

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Sehingga bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan. Seperti yang dikatakan oleh Fadly Zainuddin, S.Kom selaku Analis Sistem Informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto:

“dengan adanya teknologi informasi atau *e-government*, partisipasi masyarakat semakin meningkat setiap waktunya. Itu artinya melalui

penerapan *e-government* kepercayaan masyarakat akan informasi yang dibutuhkan meningkat”. (Wawancara dengan FZ, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dikarenakan kemudahan akses dan informasi yang akurat.

Manfaat terpenting dari implementasi *e-government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses, dan teknologi informasi dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik (Indrajit, 2006). Seperti yang dikatakan oleh Darmawansah, SE selaku Kepala Seksi Kerjasama di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terkait dampak *e-government* terhadap pemerintahan yang lebih baik:

“manfaat implementasi *e-government* adalah terwujudnya pemerintahan lebih bertanggung jawab terhadap masyarakat, lebih banyak masyarakat yang dapat mengakses informasi terkait kependudukan”. (Wawancara dengan D, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa adanya *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto mendorong pemerintahan menjadi lebih bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat mengakses informasi.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Sukma, salah satu masyarakat Kabupaten Jeneponto

“saya sudah mengetahui tentang adanya program tersebut, tapi sejauh ini saya belum pernah mengakses jadi belum ada keuntungan yang saya rasakan, tapi saya berharap melalui teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Jeneponto serta kepuasan masyarakat”. (Wawancara dengan S, 26 April 2022).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto mempengaruhi proses pelayanan menjadi lebih baik, lebih transparan, mudah dikontrol dan diawasi setiap waktu sehingga kepercayaan masyarakat semakin meningkat terhadap pemerintahan serta meningkatnya partisipasi masyarakat karena memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan yang dibutuhkan.

2. Praktik korupsi berkurang

Berkurangnya praktik-praktik korupsi dikarenakan komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Affandi selaku kepala bidang pengelolaan informasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto:

“sudah tentu dengan diterapkannya *e-government* di Disdukcapil ini maka praktik-praktik atau pemungutan liar atau calo otomatis akan berkurang, mungkin bahkan tidak ada lagi sepanjang masyarakat aktif dan mendukung penggunaan *e-government*, dan memang itu yang kita harapkan agar pemerintahan utamanya Disdukcapil Jeneponto bersih dari praktik korup”. (Wawancara dengan AA, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa dengan berlakunya e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto, maka segala macam kegiatan menyimpang seperti pemungutan liar yang terindikasi pada tindakan korupsi akan berkurang atau bahkan tidak terjadi lagi.

Pemakaian aplikasi pemerintahan membuat proses birokrasi berjalan secara transparan. Di waktu yang bersamaan, aplikasi tersebut juga mendorong adanya pengurangan biaya tersembunyi. Hal ini menjadi salah satu langkah untuk mengurangi adanya tindakan korupsi yang sudah mendarah daging di tanah air. Seperti yang dikatakan oleh Fadly Zainuddin, S.Kom selaku Analis Sistem Informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto:

“*e-government* itu kan aplikasi ya, berupa sistem informasi yaitu SIAK yang dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat, sifatnya transparan sehingga aparaturnya atau oknum tertentu tidak memiliki celah untuk melakukan tindakan korupsi atau pemungutan biaya yang tidak mendasar atau tidak jelas”. (Wawancara dengan FZ, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi SIAK pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat dan sifatnya transparan sehingga tidak memungkinkan terjadinya praktik korupsi atau pemungutan biaya yang tidak jelas.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Darmawansah, SE selaku kepala seksi kerja sama di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Jeneponto terkait dampak penerapan *e-government* terhadap berkurangnya praktik korupsi:

“Aplikasi SIAK memang dirancang untuk pelayanan publik jadi sifatnya terbuka untuk seluruh masyarakat di Kabupaten Jeneponto, semua informasi yang dibutuhkan disajikan dalam aplikasi tersebut, termasuk biaya-biaya pelayanan (jika ada), jadi tidak mungkin ada oknum-oknum tertentu yang bisa melakukan tindakan korup. Itulah gunanya kita menerapkan *e-government* selain untuk memudahkan akses pelayanan juga untuk meminimalisir tindakan-tindakan menyimpang, seperti korupsi dan lain sebagainya”. (Wawancara dengan D, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa penerapan *e-governement* selain untuk memudahkan akses pelayanan administrasi kependudukan juga untuk meminimalisir praktik-praktik korupsi oleh oknum-oknum tertentu, hal ini karena aplikasi SIAK yang diterapkan menyajikan semua informasi yang dibutuhkan termasuk biaya-biaya pelayanan administrasi (jika ada).

Praktik korupsi di ruang lingkup pemerintahan khususnya pada bidang pelayanan bukan hal baru yang kita jumpai, terkadang banyak oknum yang memanfaatkan kebutuhan masyarakat sebagai ladang uang bagi mereka. Seperti yang dikatakan Ibu Sukma, salah satu masyarakat Kabupaten Jeneponto:

“saya sering jumpai di masyarakat, banyak masyarakat yang rela membayar yang penting tidak antri, dan berkas administrasi cepat selesai. Karenanya saya berharap dengan perkembangan *e-government*, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dan tidak ada lagi istilah dengan bayar sekian supaya pengurusan berkas cepat selesai”. (Wawancara dengan S, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa sebelum penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto sering terjadi penyogokan atau suap terhadap aparaturnya dengan

maksud agar berkas administrasi yang urusnya cepat selesai atau didahulukan penyelesaiannya. Hal ini menunjukkan bahwa melalui penerapan *e-government* pada proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto bersih dan bebas dari praktik korupsi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* selain untuk memudahkan akses pelayanan administrasi kependudukan juga untuk meminimalisir praktik-praktik korupsi yang memungkinkan dilakukan oleh oknum tertentu, hal ini karena aplikasi SIAK yang diterapkan menyajikan semua informasi yang dibutuhkan termasuk biaya-biaya pelayanan administrasi (jika ada). Hal ini menunjukkan bahwa melalui penerapan *e-government* pada proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto berdampak pada berkurangnya praktik-praktik korupsi.

3. Tata hubungan lebih ramping.

Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang lebih baik, baik hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*government-citizens*), pemerintah dengan dunia usaha (*government-business*), ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan (*government-government*).

Suatu kondisi yang menjamin tentang adanya proses kesejajaran, kesamaan, kesetaraan dan keseimbangan peran serta saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen-komponen seperti pemerintahan (*government*),

rakyat (*citizen*), dan usahawan (*business*). Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Affandi selaku kepala bidang pengelolaan informasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto:

“melalui *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat tanpa membedakan. Interaksi yang terjalin seimbang antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan dunia usaha, ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan”. (Wawancara dengan AA, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa melalui penerapan *e-government* terjalin interaksi seimbang antara lembaga pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan swasta, di mana lembaga pemerintahan memberlakukan kebijakan yang seimbang untuk perkembangan masyarakat dan sektor swasta. Sebagai administrasi yang sehat, politik yang demokratis, sekaligus serangkaian keutamaan yang non-ekonomis, seperti kesamaan, keseimbangan gender, menghormati hukum, toleransi sosial, kultural, dan individual.

Berikut hasil wawancara dengan Fadly Zainuddin, S.Kom selaku Analis Sistem Informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terkait dampak *e-government* terhadap tata hubungan lebih ramping:

“melalui *e-government* semua informasi dan administrasi kependudukan dapat diakses melalui media elektronik yang memberikan kesamarataan pelayanan, pemberian akses yang merata tanpa memandang strata sosial dalam masyarakat”. (Wawancara dengan FZ, 26 April 2022).

Dalam *e-government*, jarak dan waktu bukanlah menjadi penghalang dalam mengakses pelayanan yang bermutu terlebih lagi dengan pemanfaatan media internet sebagai salah satu media dalam pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pelayanan administrasi ataupun pencatatan sipil yang dapat di akses dari jarak jauh dengan menggunakan internet. Contohnya pencatatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk secara online dapat menjadi salah satu solusi akan keterbatasan akses informasi dan pelayanan yang tidak “pilih kasih”. Pilih kasih yang dimaksudkan disini adalah adanya kesamarataan pemberian akses tentang prosedur, penjadwalan pelayanan serta keterbukaan dalam pencatatan administrasi masyarakat dengan mengesampingkan strata sosial dalam masyarakat.

Adanya keterbukaan diharapkan dapat merubah hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan ini diharapkan dapat menghilangkan rasa curiga dan kekesalan dari semua pihak terhadap pemerintah. Seperti yang dikatakan oleh Darmawansah, SE selaku kepala seksi kerja sama di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terkait dampak penerapan *e-government* terhadap tata hubungan lebih ramping:

“Aplikasi pemerintahan atau *e-government* menjamin kesetaraan dalam memberikan pelayanan. Karena sifatnya yang terbuka atau transparan dapat mengubah hubungan antara beberapa pihak menjadi lebih baik”. (Wawancara dengan D, 26 April 2022).

Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau

mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Sukma, salah satu masyarakat Kabupaten Jeneponto:

“Kadang sudah mengantri tapi yang lebih dahulu dibuatkan warga yang datang dengan baju dinas. Biasa alasannya ada keperluan penting makanya di dahulukan, saya berharap penggunaan media elektronik dapat menimbulkan kesamarataan pelayanan bagi masyarakat”. (Wawancara dengan S, 26 April 2022).

Kondisi diatas bukan hanya situasi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil saja melainkan di setiap dinas yang ada di Kabupaten Jeneponto khususnya dan Indonesia pada umumnya. Adanya prioritas dikarenakan *mode manual* yang banyak memakan waktu akibat dari pencatatan yang bersifat insidental dan banyaknya dokumen yang sedang mengantri untuk diproses.

Dalam kondisi diatas, dapat dirasakan secara nyata peran media elektronik dalam memberikan pelayanan yang merata bagi masyarakat dengan menerapkan komputerasi berkas mampu menjadi solusi penggandaan dokumen pencatatan. Berkas-berkas yang ada dapat di save dalam bentuk dokumen virtual dengan format doc, docx ataupun pdf yang

hanya membutuhkan sebuah komputer sebagai tempat penyimpanannya serta mampu digandakan sekejap sehingga pembuatan dokumen akta catatan sipil menjadi lebih singkat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto berdampak pada tata hubungan lebih ramping, dimana terjalin interaksi seimbang antara lembaga pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan swasta, memberikan pelayanan yang merata tanpa ada yang diprioritaskan. Melalui penerapan *e-government*, terbentuk kebijakan yang seimbang untuk perkembangan masyarakat dan sektor swasta.

4. Peningkatan efisiensi pemerintahan

Peningkatan efisiensi pemerintahan disemua proses, untuk menghindari pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses. Misalnya sosialisasi berbagai produk pemerintah kabupaten kepada seluruh aparatur akan lebih murah manakala dilakukan secara online.

Pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya di ukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintahan itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan

terukur. Dengan perencanaan yang rasional tersebut, maka harapan partisipasi masyarakat akan dapat digerakkan dengan mudah, karena program-program itu menjadi bagian dari kebutuhan mereka. Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahakan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Affandi selaku kepala bidang pengelolaan informasi/kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terkait masalah peningkatan efisiensi pemerintahan:

“pemanfaatan media elektronik dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan dampak besar bagi pelayanan di kantor kami dan bagi masyarakat, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu efisien karena tidak banyak waktu yang terbuang untuk mengurus administrasi, karena masyarakat tidak perlu mengantri menunggu lama dari pagi sampai siang, sekarang semua bisa selsai dalam 1 jam sampai 2 jam”. (Wawancara dengan AA, 26 April 2022).

Dalam wawancara selanjutnya dengan Fadly Zainuddin, S.Kom selaku Analis Sistem Informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terkait masalah peningkatan efisiensi pemerintahan sebagai dampak penerapan *e-government*:

“Biasanya masyarakat mengeluh kalau pelayanannya berlangsung lama, tapi sekarang tidak lagi karena sudah diterapkan *e-government* dimana semua berkas dan informasi kependudukan dapat diakses melalui teknologi informasi”. (Wawancara dengan FZ, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa instansi tersebut menggunakan media elektornik dalam proses pengolahan administrasi yang

dapat diakses oleh masyarakat dengan demikian masalah waktu tidak efisien dalam proses pelayanan sebelumnya dapat ditanggulangi secara maksimal.

Berikut hasil wawancara dengan Darmawansah, SE selaku kepala seksi kerja sama di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terkait peningkatan efisiensi pemerintahan:

“penerapan media elektronik pada pelayanan publik akan meminimalisir pengeluaran biaya, seperti mengurangi pemakaian media kertas karena berkas disimpan dalam format digital yang dapat diakses dengan mudah”. (Wawancara dengan D, 26 April 2022).

Dengan menggunakan teknologi informasi, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (*paperwork*) sehingga proses akan menjadi lebih efisien dan hemat.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Sukma salah satu masyarakat di Kabupaten Jeneponto:

”Beberapa bulan lalu tetangga saya mengurus KK, sebelumnya bisa makan waktu dua sampai tiga hari baru selesai kelar kalau sekarang bisa selesai satu hari. Selain waktunya yang semakin cepat, juga juga mengurangi pengeluaran biaya karena tidak harus bolak-balik ke kantor Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan”. (Wawancara dengan S, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, selain penggunaan waktu yang efisien juga mengurangi pengeluaran biaya jika harus bolak balik ke kantor Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto berdampak pada peningkatan efisien pemerintahan karena selain dapat mengurangi penggunaan waktu juga mengurangi biaya atau pemborosan di sektor pelayanan maupun masyarakat, seperti mengurangi penggunaan kertas dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat karena tidak harus bolak-balik ke kantor Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan.

5. Tercipta efisiensi skala ruang dan waktu.

Keuntungan selanjutnya adalah pemerintah tidak perlu menyediakan ruang khusus untuk menggunakan atau mengakses aplikasi. Selain itu, para penggunanya juga dapat beradaptasi pada aplikasi pemerintahan lain dalam waktu singkat serta pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal pembuatan surat-surat dan dokumen penting akan lebih mudah dan cepat serta pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih efisien dan pelacakan data/informasi seseorang dapat lebih mudah dilaksanakan. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Affandi selaku kepala bidang pengelolaan informasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terkait masalah terciptanya efisiensi dalam skala ruang dan waktu sebagai dampak penerapan *e-government*:

“Masyarakat yang sibuk dan lokasi tempat tinggalnya cukup jauh dari kantor pelayanan, maka melalui penerapan *e-government* masyarakat tetap dapat mengakses informasi dan layanan publik tanpa harus datang ke kantor pelayanan”. (Wawancara dengan AA, 26 April 2022).

Dalam wawancara selanjutnya dengan Fadly Zainuddin, S.Kom selaku Analis Sistem Informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terkait masalah terciptanya efisiensi dalam skala ruang dan waktu sebagai dampak penerapan *e-government*:

“Melalui media elektronik, informasi seputar pelayanan disediakan 24 jam sehari, sehingga tidak perlu menunggu dibukanya kantor. Karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pemerintahan.”. (Wawancara dengan FZ, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa melalui implementasi *e-government*, maka masyarakat tetap dapat mengakses informasi yang disediakan 24 jam sehari dan layanan publik dimana dan kapan saja dalam waktu singkat karena dan tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Dengan adanya fasilitas tersebut, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu lama hanya untuk menyelesaikan masalah kependudukan.

Berikut hasil wawancara dengan Darmawansah, SE selaku kepala seksi kerja sama di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terkait masalah terciptanya efisiensi dalam skala ruang dan waktu sebagai dampak penerapan *e-government*:

“Melalui penggunaan media elektronik, pembuatan surat-surat dan dokumen penting akan lebih mudah dan cepat”. (Wawancara dengan D, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa melalui implementasi *e-government*, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto menjadi lebih efisien karena prosesnya lebih cepat dan mudah di akses oleh masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Sukma, salah satu masyarakat Kabupaten Jeneponto:

“seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa saya belum pernah menggunakan atau mengakses aplikasi tersebut, jadi saya belum dapat memberikan penjelasan banyak. Hanya berdasarkan pengalaman saya dahulu sebelum menerapkan teknologi informasi, proses pelayanan memakan waktu cukup lama. Sementara berdasarkan pengalaman tetangga saya yang sudah menggunakan aplikasi tersebut, proses pelayanan singkat dan dapat diakses dimana saja”. (Wawancara dengan S, 26 April 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam waktu yang singkat.

Dengan demikian dapat disimpulkan penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto berdampak pada tercipta efisiensi skala ruang dan waktu dikarenakan proses pelayanan lebih cepat serta mudah diakses dimana dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pelayanan.

Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah. Salah satu solusi yang diperlukan adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi online antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah

untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparat pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*). Hal terpenting yang harus dicermati adalah sektor pemerintah merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan pembangunan, oleh karena itu keberhasilan pembangunan harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya.

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan *Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis *electronic government* yang baik kepada masyarakat, tentunya terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, berikut merupakan faktor pendukung dan penghambat penerapan *electronic government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

1. Faktor Pendukung

Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto didukung oleh:

a) Teknologi informasi memadai

Penerapan *electronic government* didukung oleh informasi yang disediakan serta kemudahan yang diberikan kepada masyarakat atau publik yang membutuhkan pelayanan karena informasi disediakan 24 jam sehari dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat (publik).

b) Anggaran biaya.

Melalui teknologi informasi memudahkan masyarakat mengakses informasi yang dibutuhkan dimana dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pelayanan, selain itu karena dalam format digital sehingga meminimalisir penggunaan biaya pelayanan. Dalam hal ini penggunaan biaya dan waktu lebih efisien.

c) Infrastruktur memadai.

Infrastruktur teknologi tersebut meliputi jumlah komputer dan jaringan komputer yang memadai sehingga memberikan kemudahan bagi publik dalam mengaksesnya, dan ditunjang dengan adanya pemeliharaan berkala yang dapat memberi efek baik bagi pemberian layanan kepada masyarakat.

d) Sumber daya (pengelola teknologi informasi).

Sumber daya yang dimaksud pengelola teknologi informasi, terdapatnya beberapa pegawai yang berkompeten dalam menjalankan teknologi dan berkomitmen tinggi untuk memperbaiki sistem yang ada. Dengan adanya pegawai yang berkompeten dalam mengakses teknologi membuat pegawai lain yang belum menguasai bisa belajar sehingga lama kelamaan

akan membuat semua pegawai menjadi lebih baik dalam mengakses teknologi guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto masih menemui kendala:

a) *Peopleware*

Masih ada masyarakat yang tidak memiliki perangkat teknologi informasi, seperti gadget dan komputer. Karena sistem ini berbasis web, sehingga hanya dapat diakses menggunakan teknologi informasi, seperti handphone atau laptop, namun terdapat beberapa masyarakat yang tidak memiliki perangkat tersebut. Hal ini menghambat penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

b) *Hardware*

Pada saat mengakses sistem informasi pelayanan publik masih sering terjadi masalah teknis yang dialami masyarakat, misalnya mati listrik jaringan yang sedang bermasalah, baik itu pada jaringan server data kependudukan maupun jaringan gadget atau perangkat teknologi informasi yang digunakan masyarakat untuk mengakses informasi. Selain itu, *human error* sering terjadi baik pada saat menginput data kependudukan sehingga data kadang salah atau aplikasi tiba-tiba error sehingga tidak berjalan dengan baik.

c) Kultur berbagi (*sharing*) belum ada.

Tidak adanya *sharing* atau sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait penerapan teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto sehingga masih ada masyarakat belum mengetahui. Ketidakhuan masyarakat disini adalah mengenai sistem pelayanan administrasi kependudukan online sehingga fungsi teknologi untuk menyediakan segala macam informasi belum bisa dimanfaatkan oleh masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan.

Untuk lebih jelasnya dampak pelayanan pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto dapat dilihat dari beberapa dampak berikut ini:

1. Terciptanya pemerintahan lebih baik.

Implementasi *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto mempengaruhi proses pelayanan menjadi lebih baik, lebih transparan, mudah dikontrol dan diawasi setiap waktu sehingga kepercayaan masyarakat semakin meningkat terhadap pemerintahan serta meningkatnya partisipasi masyarakat karena memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan yang dibutuhkan.

2. Praktik korupsi berkurang.

Penerapan *e-government* selain untuk memudahkan akses pelayanan administrasi kependudukan juga untuk meminimalisir praktik-praktik korupsi yang memungkinkan dilakukan oleh oknum tertentu, hal ini karena aplikasi SIAK yang diterapkan menyajikan semua informasi yang dibutuhkan termasuk biaya-biaya pelayanan administrasi (jika ada). Hal ini menunjukkan bahwa melalui penerapan *e-government* pada proses

pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto berdampak pada berkurangnya praktik-praktik korupsi.

3. Tata hubungan lebih ramping.

Penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto berdampak pada tata hubungan lebih ramping, dimana terjalin interaksi seimbang antara lembaga pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan swasta, memberikan pelayanan yang merata tanpa ada yang diprioritaskan. Melalui penerapan *e-government*, terbentuk kebijakan yang seimbang untuk perkembangan masyarakat dan sektor swasta.

4. Peningkatan efisiensi pemerintahan

Penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto berdampak pada peningkatan efisien pemerintahan karena selain dapat mengurangi penggunaan waktu juga mengurangi biaya atau pemborosan di sektor pelayanan maupun masyarakat, seperti mengurangi penggunaan kertas dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat karena tidak harus bolak-balik ke kantor Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan.

5. Tercipta efisiensi skala ruang dan waktu.

Penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto berdampak pada tercipta efisiensi skala ruang dan waktu dikarenakan proses pelayanan lebih cepat serta mudah diakses dimana dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto terdiri dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor yang mendukung yaitu: (1) Teknologi informasi memadai (2) Anggaran biaya, (3) Infrastruktur memadai, dan (4) Sumber daya. Sedangkan faktor yang menghambat, yaitu: (1) *Peopleware*, (2) *Hardware*, dan (4) Kultru berbagi (*sharing*) belum ada.

B. Saran

1. Pemerintah juga perlu untuk meningkatkan kualitas jaringan server yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto agar pelayanan menjadi lebih cepat.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto perlu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk lebih mengenal, mengetahui dan memanfaatkan sistem informasi yang tersedia melalui jaringan internet.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto perlu mencari solusi untuk mengatasi masalah pada sistem (*human error*).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2). 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Depkominfo. (2005). *Cetak Biru (Blueprint) Sistem Aplikasi E-Government* (Issue 9).
- Dimiyati, A., Togatorop, D. R., & Meilinda, S. D. (2020). Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Wacana Publik*, 14(02), 57–67. <https://doi.org/10.37295/wp.v14i02.57>
- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. CV. Alfabeta.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. 1–93.
- Lia, M., & Shofwan, H. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/2898-265-11413-2-10-20210323.pdf>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 101–112.
- Rasyidin, A. W. (2017). *Analisis pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota palopo*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Robbi, Parawu, Hafiz Elfiansya, & Tahir, Nurbiah. (2020). *Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar*. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol 10 (2) hal. 202-209.
- Rokhman. A. (2008). *Potret Dan Hambatan E-Government Indonesia*. Vol.11/XX/Juli 2008.
- Romadhon, M. N. (2018). Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Sosial (Studi Kasus Pada Komunitas Independent Gojek Di Yogyakarta) [Universitas Islam Nergi Sunan Kalijaga Yogyakarta]. In *Energies*.

<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110><https://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001><https://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044><https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>

- Sahambangung, O., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2019). Manajemen Sistem Aparatur Sipil Negara (Studi tentang Sistem Merit dalam penempatan jabatan pimpinan tertinggi di lingkungan pemerintahan kabupaten kepulauan sangihe). *Jurnal Eksekutif*, 3(3). 1–13.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik* (Issue August). Qiara Media Partner.
- Sisil. (2018). *Dampak Positif dan Negatif IT di Bidang Pemerintahan (E-Government)*.
- Sobri Abben Sarbeni, Widiyono, I. S. (2020). Analisis Dampak Transportasi Online terhadap Kesejahteraan Sosial pada Komunitas Gojek di Cempaka Putih Jakarta Pusat. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 1(3). 235–240.
- Sosiawan. E.A. (2008). *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia*. Yogyakarta: FISIP UPNV.
- Sry, H. (2020). *Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*. Skripsi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta
- Sutabri. (2013). *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Wijaya, D. J. (2013). Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Yasti .Nursah, D. (2020). *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019*. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Lampiran







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: lp3munismuh@ptasa.com



Nomor : 1353/05/C.4-VIII/IV/40/2022
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

10 Ramadhan 1443 H
11 April 2022 M

Kepada Yth.

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sul-Sel
di –

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0597/FSP/A.6-VIII/IV/1443 H/2022 M tanggal 9 April 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : YUSUF WIRANTO
No. Stambuk : 10564 1101317
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan : Mahasiswa

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

"Dampak Pelayanan Apratur Pemerintahan Melalui Penerapan Elektronik Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 April 2022 s/d 15 Juni 2022.

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 katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,





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

Nomor : **29674/S.01/PTSP/2022**
 Lampiran :
 Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
 Bupati Jeneponto

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1353/05/C.4-VIII/IV/43/2022 tanggal 11 April 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **YUSUF WIRANTO**
 Nomor Pokok : 105641101317
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" DAMPAK PELAYANAN APARATUR PEMERINTAHAN MELALUI PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **12 April s/d 12 Mei 2022**

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

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada tanggal : 12 April 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 Ptl. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.
 Pangkat : Pembina Utama Madya
 Nip : 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. Peringgal.

SIMAP PTSP 12-04-2022



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





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

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881 593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama : Yusuf Wiranto
NIM : 105641101317
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	20 %	25 %
3	Bab 3	6 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	2 %	5 %

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

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

Makassar, 18 Juni 2022

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



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

BAB 1 Yusuf Wiranto 105641101317

ORIGINALITY REPORT

9 % SIMILARITY INDEX <i>turnitin</i>	8 % INTERNET SOURCES	5 % PUBLICATIONS	4 % STUDENT PAPERS
------------------------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

4%
★ Submitted to iGroup
Student Paper

Exclude quotes of Exclude matches 2%
Exclude bibliography



BAB 2 Yusuf Wiranto 105641101317

ORIGINALITY REPORT

20% SIMILARITY INDEX
 25% INTERNET SOURCES
 11% PUBLICATIONS
 13% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
2	ecampus.imds.ac.id Internet Source	3%
3	repository.umsrappang.ac.id Internet Source	2%
4	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	2%
5	123dok.com Internet Source	2%
6	ejournal.steitholahullmi.ac.id Internet Source	2%
7	journal.umy.ac.id Internet Source	2%
8	repository.up.ac.id Internet Source	2%

BAB 3 Yusuf Wiranto 105641101317

ORIGINAL SOURCE

 6% SIMILARITY INDEX	6% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

MATCHING SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%
★ jurnalskripsitesis.wordpress.com
Internet Source

Exclude quotes Or Exclude matches 2%
Exclude bibliography



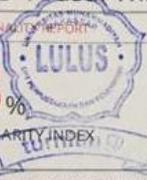
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB 4 Yusuf Wiranto 105641101317

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX



5%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

Exclude quotes

Off

Exclude matches

2%

Exclude bibliography

Off



BAB 5 Yusuf Wiranto 105641101317

ORIGINALITY REPORT

2%



2%

0%

0%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ digilib.iain-jember.ac.id

Internet Source

Exclude quotes

OR

Exclude matches

2%

Exclude bibliography

OR



RIWAYAT HIDUP



Yusuf Wiranto, lahir di Jeneponto pada tanggal 24 November 1996. Anak ke enam dari lima bersaudara dari pasangan Jamaluddin dan St Nurhayati, S.Pd Penulis mulai masuk ke jenjang Pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2002 dan tamat pada tahun 2008 di SD.N No 18 Maero Kecamatan Bontoramba Kabupaten Jeneponto. Kemudian pada tahun sama masuk ke SMP N 2 Bontoramba Kecamatan Bontoramba Kabupaten Jeneponto dan tamat pada tahun 2011. Pada tahun yang sama masuk di SMA N 1 Bontoramba Kecamatan Bontoramba Kabupaten Jeneponto dan tamat pada tahun 2014. Kemudian pada tahun 2017 penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program Strata satu (S1). Pada tahun 2022 penulis menyelesaikan studi dengan karya ilmiah yang berjudul “Dampak Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto”.