IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA PENGELOLAAN ADMINISTRASI PEMERINTAH KABUPATEN GOWA

Oleh:

MUHAMMAD CECEP

Nomor Induk Mahasiswa :105641110818

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal	:	Implementasi E-Government Pada Pengelolaan Administrasi Pemerintah Kabupaten Gowa
Nama Mahasiswa	:	Muhammad Ceccp
Nomor Induk Mahasiswa	:	105641110818
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui :

Pembimbing I	Pembimbing II
Rudi Hardi, S.Sos., M.Si	Nursaleh Hartaman, S.IP., M.IP

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosia dan Ilmu Politik	Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si	Rudi Hardi, S.Sos., M.Si
NBM. 730727	NBM. 984810

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0364/FSP/A.4-II/I/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Pemerintahan yang telah dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu tanggal 1 bulan Februari tahun 2025.

TIM PENILAI

Ketua	Sekretaris
Dr. Hj. Ihyani Malik, S, Sos., M.Si	**Andi Luhur Prianto, S. IP., M.Si**
NBM. 730727	**NBM. 992797**

PENGUJI:

1. Rudi Hardi, Sos., M.Si ( )
2. Nursaleh Hartaman, S.IP., M.Si ( )
3. Muhammad Randhy A, S.IP, M.Si ( )

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Cecep

Nomor Induk Mahasiswa : 105641110818

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini dengan judul, Implementasi E-Government Pada Pengelolaan Administrasi Pemerintah Kabupaten Gowa adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain, tidak melakukan penciplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang di jatuhkan kepada saya apabila kemudian hari di temukan adanya pelanggaran terhadap ketikan keilmuan dalam karya ilmiah ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian dari karya ini.

Makassar, 12 September 2024

Yang menyatakan

Muhammad Cecep

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRAK

Muhammad Cecep. Implementasi E – Government Pada Pengelolaan Administrasi Pemerintah Kabupaten Gowa.

Menerapkan E – government pada era modern saat ini harus mementingkan teknologi informasi sehingga dalam peleayanan public secara online dapat lebih efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan e – government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarik Kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukan 3 elemen dalam menerapkan e – government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, yaitu : 1). Elemen support adanya dukungandan keinginan dari pimpinan instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabuapaten Gowa dalam menerapkan E-Government. 2). Elemen Capacity yang meleputi dengan tersedianya sumber daya finansial yang berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah, tersedianya sumber daya infrastuktur yang mendukung dalam menerapkan E Government seperti computer, wifi,print dan yang lain. Dan yang ke 3). Adalah Elemen value yang merupakan manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa sebagai yang memberikan pelayanan online kepada masyarakat yang dalam menerapkan E-Government memberikan dampak manfaat yang besar dari segi inovasi pelayanan yang efektif dan efisien pada saat sekarang ini di instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Kata Kunci: Elemen Penerapan, E-Government, Gowa

Abstract

Muhammad Cecep. Implementation of E-Government in the Administration Management of Gowa Regency Government

Implementing E-Government in the modern era must prioritize information technology so that online public services can be more effective and efficient. This study aims to determine the implementation of E-Government in the Population and Civil Registration Service of Gowa Regency using qualitative research methods with a descriptive research type. Data collection techniques use observation, interviews, and documentation. The data analysis process includes data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study show 3 elements in implementing E-Government in the Population and Civil Registration Service of Gowa Regency, namely: 1). Support Elements are the support and desire of the leadership of the Population and Civil Registration Service of Gowa Regency in implementing E-Government. 2). Capacity elements that include the availability of financial resources from the Regional Revenue and Expenditure Budget, the availability of infrastructure resources that support the implementation of E-Government such as computers, wifi, print and others. And the 3rd). Is the value element which is the benefit felt by the Population and Civil Registration Service of Gowa Regency as the one that provides online services to the community which in

implementing E-Government has a great impact in terms of effective and efficient service innovation at this time at the Population and Civil Registration Service of Gowa Regency.

Keyword : *Implementation elements, e – government, Gowa*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

KATA PENGANTAR

Assalamualalikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Penulis panjatkan rasa Syukur yang tidak terhingga atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Implementasi E – government Pada Pengelolaan Administrasi Pemerintah Kabupaten Gowa" yang merupakan suatu syarat penyelesaian studi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis tentunya hanya manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan yang disengaja maupun kesalahan yang tidak disengaja, termasuk dalam penulisan skripsi ini yang tentunya menemui hambatan, dan kesulitan sehingga untuk menjadi lebih baik membutuhkan do'a dan dukungan yng merupakan perantara penulis dengan sang pencipta baik yang secara langsung.

Penghargaan dan rasa terima kasih tak terkira dan setinggi – tingginya penulis haturkan kepada :

1. Ayahanda Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, MT, IPU selaku Rektor Unismuh Makassar beserta jajarannya.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

3. Ayahanda Rudi Hardi, S. Sos. M,Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Nur Khaerah S.IP., M.IP selaku Sekretaris Program studi Ilmu Pemerintahan.
4. Rudi Hardi, S. Sos. M.Si selaku pembimbing I dan Nursaleh Hartaman, S.IP., M.IP. Pembimbing 2 yang telah menuntun penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen mata kuliah yang telah membagi ilmunya selama proses perkuliahan penulis.
6. Untuk orang spesial di hidupku orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda yang tidak pernah Lelah untuk memberikan kassih sayangnya dan dorongan kepada penulis yang tak henti – hentinya untuk mendoakan dan menyemangati hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
8. Terruntuk teman – teman di HIMJIP, terima kasih atas supportnya kalian laur biasa …
9. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini sangatlah jauh dari kata sempurna karena segala sesuatu yang sempurna itu

hanya milik Allah SWT dan oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran yang sifatnya membangun penulis sangat harapkan.

Gowa, 28 Januari 2025

Muhammad Cecep

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL II

HALAMAN PERNYATAAN III

DAFTAR ISI IV

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

A. Penelitian Terdahulu 8

B. Kajian Teori 13

C. Kerangka Berpikir 24

D. Fokus Penelitian 26

E. Deskripsi Fokus Penelitian 27

BAB III METODE PENELITIAN 29

A. Waktu dan Lokasi Peneitian 29

B. Jenis dan Tipe Penelitian 29

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Sumber Data 29

D. Informan Penelitian 29

E. Teknik Pengumpulan Data 30

F. Teknik Analisis Data 31

G. Teknik Pengabsahan Data 32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 33

A. Deskripsi Objek Penelitian 33

B. Hasil Penelitian 36

C. Pembahasan Hasil Penelitian 47

BAB V PENUTUP 55

A. Kesimpulan 55

B. Saran 56

DAFTAR PUSTAKA 58

LAMPIRAN 57

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melihat perkembangan zaman sekarang ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi sangat penting di era globalisasi sehingga mulai dikenal electronic government sebagai bentuk implementasi dari pemanfaatan TIK pada pemerintahan. E-Government merupakan sistem pelayanan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat melalu metode pengolahan data yang cepat dan informasi yang akurat.

Menurut (Apriyanti, 2020), E-Government merupakan salah satu konsep yang sangat menarik. E-Government sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Implementasi teknologi informasi di Indonesia dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung tata pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian diperkuat dengan keluarnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yaitu terciptanya pemerintahan yang bersih,

transparan, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui E-Government.

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat membuat pemerintah perlu mempersiapkan langkah-langkah proaktif untuk menghadapi perubahan-perubahan yang dihasilkan oleh perkembangan dan kemajuan teknologi ini. Hal ini harus disikapi sebagai peluang dan tantangan yang perlu diantisipasi dengan menyiapkan perangkat dan sistem jaringan teknologi informasi yang mudah diakses serta dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kepentingan dan kesejahteraan.

Berbagai permasalahan dalam penerapan E-Government di Kabupaten Gowa masyarakat belum paham terhadap teknologi digital dan masyarakat lebih memilih secara manual dalam penerapan E-Government, berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan didukung oleh berbagai informasi, ada beberapa fenomena penerapan E-Government dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diidentifikasi yaitu aplikasi yang masih tidak stabil dan bermasalah, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nurillah Jajang Ota (2019) yang menemukan adanya hambatan dalam penerapan egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait cara menggunakan sistem dalam proses pelayanan, dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan sistem e-government

Pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan publik yang memenuhi kriteria better, cheaper, dan faster. Masyarakat juga tentu saja membutuhkan media yang mudah diakses sehingga mereka dapat mengetahui berbagai kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, baik dalam bentuk dukungan, sanggahan, maupun kritik.

E-Government mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi–instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi E-Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E- Government di seluruh jajaran pemerintahan secara 3 menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi E-Government perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi E-Government serta manfaat yang dapat mereka ambil (Wirawan, 2020)

Pemanfaatan atau pengembangan E- government merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektonika dalam rangka

penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan dan penerapan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik. Dengan berjalannya E-Government ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan (Wirawan, 2020)

Penerapan E-Government dalam pelayanan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. E-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi Pelaksanaan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan berkenaan dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 4 No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan undang-undang tersebut, administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang baik, dibutuhkan peran serta pemerintah untuk mewujudkannya, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan.

Banyaknya manfaat yang didapatkan dari penerapan E-Government ini mengakibatkan banyak daerah yang juga memanfaatkan E-Government untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat termasuk Kabupaten Gowa Keberhasilan penerapan E-Government dapat dilihat dari Efektifitas dan manfaat Pengelolaan administrasi berupa penyedian infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan SDM dalam penerapan E-Gomernment, Kapasitas atau kemanpuan pemerintah Kabupaten Gowa. Akan tetapi, dalam pelayanan publik berbasis E-Government ini masih banyak menemukan kendala tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang komplek. Demikian juga halnya yang dialami oleh pemerintah Kabupaten Gowa. Berdasarkan permasalahan yang diatas bahwa penerapan E-Governmment ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul "Implementasi E-Government pada pengelolaan administrasi pemerintahan Kabupaten Gowa".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari apa yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan menggunakan E- Government di Kabupaten Gowa?

2. Apa faktor-faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan administrasi berbasis E-Goverment dalam meningkatkan pengelolaan administrasi di Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan implementasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan menggunakan E-Government di Kabupaten Gowa
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan administrasi kelurahan berbasis E-Goverment dalam meningkatkan pengelolaan administrasi di Kabupaten Gowa

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dapat menambah wawasan pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama dibangku perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai penerapan E-Government di Kabupaten Gowa.

2. Secara Praktis

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pemerintah Kabupaten Gowa agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan E-Government di Kabupaten Gowa.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bagian penting yang digunakan sebagai data pendukung penelitian yang akan dilakukan. Perlunya penelitian sebelumnya sebagai data pendukung adalah untuk menjadi acuan dari teori- teori yang digunakan serta hasil yang menjadi sebuah temuan penelitian terkait dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian. Oleh karena itu, penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar penelitian adalah penelitian yang terkait dengan implementasi E-Government dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga dilakukan upaya pengkajian dari beberapa hasil penelitian baik berupa jurnal internasional, jurnal nasional maupun skripsi yang didapatkan melalui internet maupun bahan pustaka lainnya untuk dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

Dalam hal ini, penulis menganalisis sebanyak 2 jurnal internasional dan 3 jurnal nasional mengenai penerapan E-Government dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan penelitian penulis. Jurnal-jurnal tersebutakan diuraikan sebagai berikut.

1. Jurnal yang ditulis oleh Koko Mulyono Angkat, Abdul Kadir, dan Isnaini yang berjudul “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi” dalam jurnal Administrasi Publik volume 7 nomor 1, Juni 2017 menganalisis tentang

Pelaksanaan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berjalan dengan baik dalam hal persyaratan, prosedur, dan biaya/ tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

2. Pada jurnal yang ditulis oleh Dhani Amatulloh dan Amanatum Suryani yang berjudul "Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro" dalam jurnal Ilmu Administrasi Publik volume 3 nomor 2, Desember 2021, menganalisis tentang implementasi e-government terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, serta faktor penghambat dan pendukung keberhasilan penerapan e-government, dan merumuskan strategi untuk meningkatkan keberhasilan penerapan e-government. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil ditemukan Efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan belum memenuhi kriteria kemudahan, kecepatan, dan penghematan waktu.
3. Pada jurnal nasional yang ditulis oleh Trisapto Wahyudi Agung Nugroho dengan judul "Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM" dalam Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum Volume 10 Nomor 3, November 2016, menganalisis tentang implementasi

e-government dalam unit layanan publik yaitu keimigrasian, pelayanan jasa hukum dan kekayaan intelektual. Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan sumber data berasal dari literature, artikel, jurnal penelitian ilmiah serta situs internet. Hasil menunjukkan bahwa implementasi E-Government terkait pelayanan dan penyebaran informasi publik di Kementerian Hukum dan HAM sudah baik dan dalam kategori sedang, dan masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan.

4. Pada jurnal yang ditulis oleh Haura Arthara dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta" dalam Jurnal Politikom Indonesiana Vol. 3 No. 1 Juli 2018, menganalisis tentang bagaimana kualitas pelayanan publik lewat aplikasi Ogan Lopian dan sejauhmana aplikasi tersebut sudah memiliki elemen-elemen penting dalam penerapan E-Government di Pemda Purwakarta dilihat dari tiga dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Metode penelitian dalam jurnal ini menggunakan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur dan teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan E-Government tersebut.
5. Dalam jurnal yang ditulis oleh Ahmad Juliarso dengan judul "Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan

Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis" dalam Jurnal Ilmu Administrasi Vol. 10 No. 1 Januari 2019, menganalisis tentang implementasi e-government berdasarkan evaluasi pemeringkatan E-Government dan evaluasi implementasi E-Government. Metode yang digunkan dalam jurnal ini adalah deskriptif analisis. Hasil menunjukkan bahwa kemajuan penerapan E-Government di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis adalah telah banyak menggunakan perangkat lunak aplikasi pada situs website dan sistem informs lainnya yang menunjang pelaksanaan tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat. Namun masih terdapat kelemahan terbatasnya sumber daya manusia yang mampu untuk mengoperasikandan mengelola aplikasi tersebut.

Dari beberapa jurnal diatas, dapat diketahui bahwa jurnal tersebut berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yakni terkait dengan penerapan E-Government dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi bagi penulis dalam menemukan kebaruan atau novelty terkait penelitian yang akan dilakukan. Kebaruan tersebut dapat ditemukan melalui analisis perbedaaan dan relevansi antara jurnal tersebut dengan penelitian penulis yakni terletak pada lokus penelitian dan objek yang diteliti. Pada penelitian yang akan dilakukan penulis dilaksanakan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dan berfokus pada penerapan E-Government dalam aplikasi E-Channel BPJS Ketenagakerjaan. Secara lebih ringkas, perbandingan jurnal-jurnal dengan penelitian penulis akan diringkas dalam matriks sebagai berikut.

Tabel 2.1

Matriks Jurnal Internasional dan Nasional

No	Judul	Penulis & Sumber	Isi	Relevansi
1	The role of stakeholders in the effective use of E-Government resources in public services	Olusoyi Richard Ashaye dan Zahir Irani. International Journal of Information Management 49 (2019) 253-270	Jurnalini menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi implementasiE-Government meliputi peran stakeholder sebelum, selama, dan setelah implementasi.	Relevansi: Membahas penerapan E-Government. Perbedaan: Pada penelitian penulis berfokus pada fase proses implementasi.
2	Understanding of Public Intent to Use E-Government Service: An Extended of Unified Theory of Acceptance Use of Technology and Information System Quality	Taqwa Hariguna Berlilana dan Nurfaiza. Procedia Computer Science 124 (2017) 585-592	Jurnal tersebut menganalisis faktor yang mempengaruhi kecenderungan perilaku masyarakat dalam menggunakan pelayanan E-Government.	Relevansi: Membahas penerapan E-Government. Perbedaan: Pada penelitian penulis berfokus pada proses implementasi E-Government itu sendiri.
3	Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM	Trisapto Wahyudi Agung Nugroho Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum Volume 10 Nomor 3, November 2016	Jurnaltersebut menganalisis implementasi E-Government pada berbagai unit layanan Kementerian Hukum dan HAM.	Relevansi: Membahas penerapan E-Government. Perbedaan: Pada penelitian penulis berfokus pada satu platform online.

4	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E- Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta	Haura Arthara Jurnal Politikom Indonesiana Vol. 3 No. 1 Juli 2018	Jurnal tersebut menganalisis kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi Ogan Lopian.	Relevansi: Membahas penerapa e-government. Perbedaan: Pada penelitian penulis berfokus pada proses implementasi e-government.
5	Analisis Implementasi E- Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis	Ahmad Juliarso Jurnal Ilmu Administrasi Vol. 10 No. 1 Januari 2019	Jurnal tersebut menganalisis implementasi E-government berdasarkan pemeringkatan E-Government dan evaluasi implementasinya.	Relevansi: Membahas penerapan e-government. Perbedaan: Pada penelitian penulis berfokus pada proses implementasi e-government.

B. Kajian Teori

1. E-Government

E-Government adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Ratnasari, 2022).

Dalam buku E-Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara (Anggita 2020), E-Government adalah suatu usaha menciptakan suasana

penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Adapun visi bersama dari para stakeholder yaitu

a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakat
b. Memperomosikan pemerintah yang bersih dan transparan
c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik
d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis Kemudian dalam (Anggita 2020), E-Government adalah pengaplikasian teknologi internet yang dapat menjadi sarana untuk 12 mempercepat dalam pertukaran informasi, penyediaan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis, dan juga pihak pemerintah.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi begitu pesat sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat dihasilkan dengan sangat cepat dan dapat disebarluaskan secara instan ke semua lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Dengan adanya globalisasi, mengakibarkan pemerintah perlu memposisikan ulang perannya terhadap suatu negara, dari yang bersifat internal dan berfokus pada kebutuhan domestik menjadi lebih berorientasi secara eksternal dan berfokus pada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya dalam hubungan global.

a) Model E-Government

Dalam (Irawan, 2021), E-Government dibagi menjadi empat jenis, yaitu sebagai berikut:

1) Government to Citizens (G2C)

Jenis G2C ini merupakan jenis yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dibentuknya E-Government jenis ini adalah 13 untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyat melalui beberapa platform agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dalam hal pelayanan sehari-hari dengan mudah.

2) Government to Business (G2B)

Salah satu dari tugas utama sebuah pemerintahan yaitu membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan dengan baik. Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, entity bisnis seperti perusahaan swasta membutuhkan banyak data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintahan. Dibutuhkan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis demi memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya dan juga dengan adanya interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta dapat menguntungkan pemerintah dalam banyak hal.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3) Government to Government (G2G)

Kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi dari hari ke hari menjadi terlihat sangat jelas apalagi di era globalisasi sekarang ini. Kebutuhan berinteraksi tersebut tidak hanya berkisar pada hal-hal yang 14 menyangkut diplomasi saja, tetapi juga untuk memperlancar kerja sama antar negara dan antar entitientiti negara seperti masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain, dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, hubungan sosial dan budaya, dan lain-lain.

4) Government to Employees (G2E)

E-Government juga diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

b) Tujuan dan Manfaat Penerapan E-Government

Tujuan dari penerapan E-Government yaitu memberikan penawaran yang luas mengenai berbagai informasi penting yang dibutuhkan masyarakat dan juga pilihan akses terhadap layanan pemerintah. Masyarakat bisa mendapatkan layanan pemerintah secara interaktif dan online sesuai dengan kebutuhan hidup mereka. E-Government juga bertujuan untuk mengembangkan transparansi yang lebih luas dalam pelayanan publik. Masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang berbagai program dan kegiatan pemerintah, 15 masyarakat juga bisa melakukan kontrol dan pertanggungjawaban yang lebih besar terhadap pemerintah. E-Government mengharuskan pemerintah memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat

dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan yang akan diambil dengan demikian dapat mewujudkan proses pemerintahan yang lebih transparan dan demokratis.

Adapun manfaat dari E-Government yang dijabarkan oleh Al Gore dan Tony Blair, yaitu sebagai berikut:

1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan.
2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance Government.
3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk kepentingan sehari-hari.
4) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan 16 yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
5) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

c) Elemen-elemen Sukses Penerapan E-Government

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

1) Support (Dukungan)

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

2) Capacity (kemampuan)

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

a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government.
b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan egovernment. 25
c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

3) Value (Nilai)

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e government.

Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat e government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

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

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

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Maulani, 2020). Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah yang merupakan

sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk 17 Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah (Noviyanti, 2021).

a) Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut (Ridwan, 2022), penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan kebutuhan dasar warga negara sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai yang tertuang pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 14, penyelenggara pelayanan publik memiliki hak sebagai berikut:

1) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
2) Melakukan kerja sama
3) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan public
4) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan public
5) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan

Kemudian dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15, penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban sebagai berikut:

1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
2) Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
3) Menempatkan pelaksana yang kompeten
4) Menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik

b) Standar Pelayanan Publik

Standar dalam pelayanan publik diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara. Sesuai yang tertera dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 5, ada beberapa komponen wajib standard pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Persyaratan, hal yang perlu dipertimbangkan adalah efektivitas dan efisiensi dimana tidak mempersulit pengguna layanan namun segaris degan dasar hukum yang ada.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

2) Sistem mekanisme dan prosedur, merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti yang menggambarkan tata cara yang harus dilakukan untuk memperoleh layanan.
3) Jangka waktu layanan, merupakan tenggat waktu pemberian layanan yang menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna layanan.
4) Biaya/tarif, penyelenggara negara wajib memberitahukan besar biaya yang harus dikeluarkan penerima pelayanan publik.
5) Produk pelayanan, penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan semua produk layanan yang dberikan 20 sehingga seluruh pengguna bisa melihat seluruh produk yang disediakan schingga terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan terjaga.
6) Sarana, prasarana atau fasilitas, unit pelayanan yang berkualitas tentunya ditopang dengan sarana dan prasarana yang memadai agar penerima layanan medapatkan rasa nyaman.
7) Evaluasi kinerja pelaksana (umpan balik), penilaian layanan publik bertujun untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, dengan ini penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan.
8) Setiap unit pelayanan atau instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan (Rodiyah, 2020).

c) Kualitas Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah. Ada tiga hal pokok dalam pengembangan kinerja pelayanan publik, yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. Menurut (Sitti M, 2023), untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan dari masyarakat.

Sesuai dengan yang tertera pada Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik diselenggarakan untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas, dan kuantitas produk layanan (Sitti M, 2023).

3. Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 pasal 1, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaam informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Adapun pendaftaran penduduk 24 adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan yang berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Kemudian Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

C. Kerangka Berpikir

Kehidupan bernegara di Indonesia, secara fundamental mengalami perubahan menuju sistem pemerintahan yang demokratis, transparan dan bercirikan

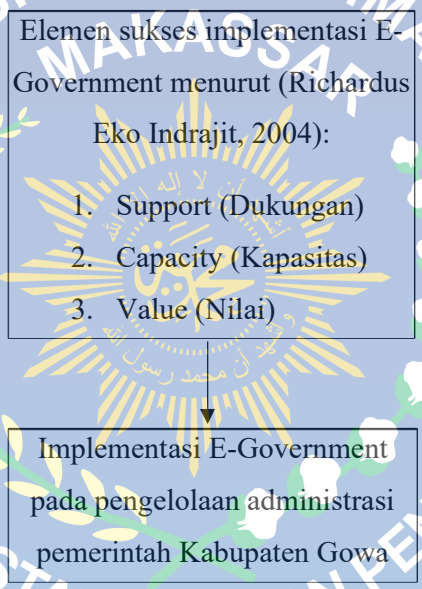
Good Governance. Kemajuan teknologi yang semakin pesat membuka peluang akses pengelolaan dan pendayagunaan platform internet sebagai bagian dari peningkatan mutu serta mendorong masyarakat Indonesia menuju masyarakat yang melek informasi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk melaksanakan proses transformasi menuju E-Government.

Dengan adanya regulasi yang berskala nasional yakni bahwa penerapan digitalisasi pelayanan publik dan penerapan E-Government telah tercantum dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian secara spesifik lebih dulu terbit mengenai regulasi E-Government adalah terbitnya INPRES No. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Salah satu lembaga pemerintah yang menerapkan prinsip E-Government adalah pemerintah kabupaten Gowa. dalam penyelenggaraan layanan administrasi pun dituntut untuk bertransformasi dari layanan konvensional ke layanan digital. Dengan tujuan bahwa layanan tersebut seharusnya dapat memudahkan masyarakat Kabupaten Gowa.

Meskipun dorongan penggunaan layanan digital cukup kuat dari pemerintah kabupaten Gowa namun pada kenyataannya, dalam implementasinya masih ditemui permasalahan seperti kurangnya pengetahuan peserta mengenai adanya layanan berbasis digital. Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan regulasi yang telah dikeluarkan oleh pemerintah bahwa seharusnya implementasi E-Govenrment adalah bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan antara pemerintah dengan masyarakat.

Dari permasalahan tersebut, dalam penelitian ini implementasi E-Goverment pada pengelolaan administrasi pemerintah Kabupaten Gowa akan dianalisis menggunakan teori menurut Richardus Eko Indrajit yang terdiri dari tahap support (dukungan), Capacity (Kapasitas) dan Value (Nilai). Teori ini digunakan untuk mengetahui bagaimana implementasi E-Government pada pengelolaan administrasi pemerintah Kabupaten Gowa,

Bagan 2.1
Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Berdasarkan bangan kerangka fikir dan fokus penelitian yang berisi pokok kajian yang menjadi pusat perhatian. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah bagaimana implementasi E-Government pada pengelolaan administrasi pemerintah Kabupaten Gowa.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Dukungan (Support), untuk mencapai keberhasilan penerapan E-Government dalam pelayanan publik maka di butuhkan support berupa penyediaan infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembagan SDM serta adanya komitmen pimpinan dalam penerapan E-Government
2. Kemampuan (Capacity) adalah kemampuan pemerintah untuk mengimplementasikan E-Government, meliputi :
   a) Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas berupa pegawai operator yang berkualitas dan terampil untuk mengoperasikan pengelolaan sistem E-government.
   b) Ketersediaan anggaran dalam pengembangan E-Government, Jumlah alokasi anggaran dan penggunaan anggaran.
   c) Ketersediaan infrastruktur, infrastruktur berupa bagunan kantor yang mencakup ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf serta ruang pelayanan publik dan peralatan kantor berupa komputer, laptop, wifi dan peralatan kantor lainya.
3. Nilai (value)
   a) Manfaat bagi pemerintah berupa pemberian layanan yang cepat, mudah dan murah dalam menerapkan E-Government di Kantor Dukcapil Kabupaten Gowa.
   b) Manfaat bagi masyarakat pemberian berupa layanan yang cepat, mudah dan murah dengan pengembangan E-Government di Gowa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Peneitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama 2 bulan lamanya yaitu november sampai desember 2024. Adapun lokasi penelitian bertempat di Kabupaten Gowa. Kabupaten Gowa dipilih menjadi lokasi penelitian dengan fokus penelitian yaitu Implementasi E-Government pada pengelolaan administrasi pemerintahan Kabupaten Gowa

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis dan tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian tentang Implementasi E-Government pada pengelolaan administrasi pemerintahan Kabupaten Gowa adalah:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dalam bentuk narasi. Dalam penelitian ini sudah menerapkan sistem informasi publik secara online dengan menggunakan website, penelitian ini dilakukan di Kantor Dukcapil Kabupaten Gowa.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian deskriptif, hasil penelitian akan secara rinci kondisi atau fenomena sosial yang terjadi.

C. Sumber Data

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

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

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber yang diminta keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian ini dipilih dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian ini. Dimana informan ini diharapkan memeberikan data secara objektif, netral dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun informan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

No.	Informan Penelitian	Nama
1	Kepala Dinas	Edy Sucipto
2	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Heni Mariyati
3	Staff ADB	Muslim
4	Masyarakat	Adhim Ashar

E. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian yaitu metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut akan dijelaskan masing-masing metode:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara atau interview merupakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung kepada orang yangakan memberikan keterangan.

2. Obsevasi

Observasi atau pengamatan adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan mencatat hasil yang telah diteliti. Observasi merupakan pengumpulan data yang melibatkan diri sendiri secara langsung dan dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala/fenomena yang akan diteliti. Dalam penelitian ini akan mengobservasi bagaimana

implementasi E-Government pada pengelolaan administrasi pemerintah Kabupaten Gowa.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan pengumpulan data dokumentasi yaitu pengambilan data yang di peroleh melalui dokumen- dokumen. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data dari hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar, ataupun tercetak seperti foto dan dokumen yang berhubungan mengenai implementasi E-government pada pengelolaan administrasi pemerintah kabupaten Gowa

F. Teknik Analisis Data

1. Redaksi Data

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

2. Penyajian Data

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

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu dengan mendeskripsikan serta memverifikasi data yang akan memberikan pandangan kualitatif, setelah itu menarik kesimpulan dari data tersebut.

G. Teknik Pengabsahan Data

Menurut Istiwahyuningsih (2021), triangulasi data adalah verifikasi data dengan menggunakan sesuatu selain data untuk keperluan verifikasi atau perbandingan dengan data yang ada. Selanjutnya, karena data dari sumber yang berbeda diperiksa dengan cara yang berbeda, triangulasi dapat dibagi menjadi tiga bagian (3):

Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara membandingkan berbagai sumber untuk mengetahui kebenaran atau keabsahan data yang ada. Misalnya membandingkan hasil observasi dengan wawancara, atau membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

Triangulasi teknis adalah suatu teknik yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang diinginkan dengan cara menguji reliabilitas data tersebut dengan cara meneliti sumber data yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda.

Triangulasi waktu yaitu: Pada kesempatan lain, melalui wawancara baru, observasi, atau teknik lainnya. Hal ini karena perubahan mendasar dalam proses dan perilaku manusia sebagai informan penelitian dapat berubah dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, tidak perlu melakukan pengamatan hanya sekali.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Pada bab ini peneliti akan memberikan gambaran umum tentang lokasi penelitian dan bagaimana Implementasi *E-Government* pada pengelolaan administrasi pemerintah kabupaten Gowa mencakup kondisi fisik serta wilayah kabupaten Gowa.

1. Profil Kabupaten Gowa

Kabupaten Gowa dengan ibu kota Sungguminasa adalah salah satu daerah dari 24 Kabupaten/Kota. Secara Geografis, Kabupaten Gowa terletak pada 5°33' - 5°34' lintang selatan dan 120°38' - 120°33' bujur timur. Luas wilayah kabupaten Gowa adalah 1.883,33 km. Kabupaten Gowa terdiri atas 18 kecamatan, 46 kelurahan dan 121 desa.

Kabupaten Gowa memiliki luas wilayah 1.883,33 km dengan batas-batas sebagai berikut:

a. Sebelah Utara : Kota Makassar, Kabupaten Maros, dan Kabupaten Bone
b. Sebelah Timur : Kabupaten Sinjai dan Bantaeng
c. Sebelah Barat : Kota Makassar dan Kabupaten Takalar
d. Sebelah Selatan : Kabupaten Takalar dan Jeneponto

Kabupaten Gowa terdiri dari wilayah dataran rendah dan wilayah dataran tinggi dengan ketinggian antara 10-2800 meter diatas permukaan air laut. Namun demikian wilayah Kabupten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26%. Jumlah Penduduk Kabupaten Gowa pada Tahun 2024 sebesar ± 806.908 jiwa.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut :

a. Kepala Dinas
b. Sekretaris (Sub Bagian Perencanaan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dan Sub Bagian Keuangan)
c. Bidang Pendaftaran Penduduk
d. Bidang Pencatatan Sipil
e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

a. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

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

1) Visi

"TERWUJUDNYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MENUJU MASYARAKAT KABUPATEN GOWA YANG BERKUALITAS"

2) Misi

a) Meningkatkatnya kualitas Sumber Daya Aparatur dalam mengatur, merencanakan, dan mengevaluasi penyelenggaraan tugas kesekretariatan
b) Meningkatnya kualitas pelayanan pendaftaran penduduk sesuai dengan standar pelayanan publik
c) Meningkatnya kualitas pelayanan pencatatan sipil dengan standar pelayanan publik

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

d) Meningkatnya akurasi pengolahan dan penyajian data kependudukan melalui tata kelola sistem informasi administrasi kependududkan yang profesional dan bertanggung jawab.

e) Meningkatnya kuantitas pemanfaatan data kependudukan dan pencatatan sipil melalui kerjasama lintas sektor, inovasi serta sitem penataan kearsipan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara elektronik.

3) Moto

"Melayani dengan Sepenuh Hati"

B. Hasil Penelitian

1. Dukungan *(Support)* Pemerintah Dalam Implementasi *E-government* Pada Pengelolaan Administrasi Pemerintah Kabupaten Gowa

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

Penerapan E-Government khususnya aplikasi E-Government khususnya

penggunaan website Dukcapil.gowakab di Kabupaten Gowa telah mendapatkan fasilitas penunjang yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam penggunaaan website Dukcapil.gowakab. Adanya kemauan pimpinan instansi Dukcapil Gowa dalam menerapkan E-Government. berdasarkan hasil wawancara Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Gowa dalam support pemerintah sebagai berikut:

> "Kalau bentuk support kami dari Dukcapil sangat mensupport, berupa penyediaan infrasturktur teknologi, pelatihan dan pengembangan SDM. penggunaan website Dukcapil.gowakab ini adalah sebuah wbsite yang digunakan untuk memeberikan pelayanan pencatatan sipil kepada masyarakat seperti pelayanan kerusakan/kehilangan dokumen kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan lainnya. website ini bertujuan agar masyarakat Gowa dapat lebih mudah dalam pengurusan dokumen kependudukan terlebih kabupaten Gowa kebanyakan dataran tinggi jadi website ini sangat bermanfaat bagi masyarakat kabupaten Gowa." (Hasil wawancara pada tanggal 2 Desember 2024).

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

Hal serupa yang dikatan oleh Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi di Kantor Dukcapil Kabupaten Gowa sebagai berikut:

> "Kalau menurut saya, dengan adanya website Dukcapil.gowakab ini, pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat terlebih pengurusan dokumen kependudukan bisa tembus 500 berkas perharinya ini sangat mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan" (Hasil wawancara pada tanggal 2 Desember 2024).

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dukungan pemerintah Kabupaten Gowa sangat mendukung penerapan website Dukcapil.gowakab karena dengan adanya skm pemerintah Kabupaten Gowa dapat memberikan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat kabupaten Gowa.

Komentar yang sama oleh (AA) masyarakat terkait penggunaan website Dukcapil.gowakab yang berbasis online di kantor Dukcapil Kabupaten Gowa yaitu:

> "Kalau menurut saya dukungan pemerintah itu berupa peningkatan ketersediaan teknologi, peningkatan ketersediaan akses internet karena yang menjadi selah satu kendalanya yaitu jaringan internet dan dengan adanya website ini dapat mempermudah dan mempercepat pengisian dokumen karena sudah berbasis online, tidak seperti dulu pengurusan berkas dokumen secara manual yang membutuhkan waktu yang lama" (Hasil wawancara pada tenggal 2 Desember 2024)

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

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dukungan pemerintah kabupaten Gowa sangat mendukung penerapan *e-government* melalui website Dukcapil.gowakab berupa dukungan pengembangan dan pelatihan SDM, peningkatan infrastruktur teknologi, peningkatan akses internet, pemerintah dapat memperluas akses internet untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki koneksi internet yang memadai untuk mengakses layanan *E-Government.* Dangan adanya website Dukcapil.gowakab ini dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam pelayanan dokumen kependudukan karena sudah berbasis elektronik dan tidak membuhkan waktu yang lama dalam.

a. Dukungan Pengembangan dan Pelatihan SDM

   Dalam dukungan pengembangan dan pelatihan SDM sangat dibutuhkan untuk menjalan tata kelola pemerintahan yang baik. Berkurangnya dukungan dari pemerintah daerah dapat

menimbulkan pelayanan di Dukcapil Kabupaten Gowa terhambat. Oleh karena itu Pemerintah membuat Renja (Rencana Kerja) untuk memberi dukungan dan Pelatihan SDM yang mebuat pelayanan tersebut dapat meningkat.

No	Program Kegiatan/ Sub Kegiatan	Lokasi	Indikator Kinerja	Capaian	Anggaran (Rp)
1	Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi	Sungguminasa	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi yang mengikuti pendidikan dan Pelatihan	5	525.000.000
2	Sosialisasi Peraturan Perundang - Undangan	Sunguminasa	Jumlah Orang yang mengikuti Sosialisasi Peraturan Perundang – Undangan	185	560.000.000
3	Bimbingan	Sungguminasa	Jumlah	185	560.000.000

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

	Teknis		Orang yang mengikuti Bimbingan Teknis		

b. Peningkatan Infrastruktur Teknologi

Peningkatan Infrastruktur Teknologi juga sangat penting dalam menjankan layanan e-goverment. Sehingga Dukcapil Kabupaten Gowa juga membuat Rencana Kerja (RenJa) untuk meningkatkan pelayanan di Kabupaten Gowa, berikut Rencana Kerja tersebut.

No	Program Kegiatan/ Sub Kegiatan	Lokasi	Indikator Kinerja	Capaian	Anggaran (Rp)
1	Penyediaan Barang Cetakan dan Penggandaan	Sungguminasa	Jumlah Paket Barang Cetakan dan Penggandaan yang disediakan	10	11.707.500
2	Pengadaan Peralatan komputer dan mesin	Sunguminasa	Jumlah Pengadaan Komputer dan Mesin	10	324.100.000

	lainnya		Lainnya		
3	Penyediaan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor	Sungguminasa	Jumlah Penyediaan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor	12	342.750.000

c. Peningkatan Akses Internet

Peningkatan akses internet sangat dibutuhkan bagi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan e – goverment di kabupaten gowa. Sehingga pemerintah kabupaten gowa sudah mengadakan rapat sosialisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo SP) di baruga karaeng pattingalloang, kantor bupati pada jumat 13 Desember 2024. Pemerintah kabupaten gowa mengaskan dengan keterlibatan masyarakat warga merasa memiliki akses dan suara dalam perkembangan daerahnya sehingga 18 kecamatan harus memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

2. Kemampuan (Capacity) Pemerintah Dalam Implementasi *E-Government* Pada Pengelolaan Administrasi Pemerintah Kabupaten Gowa

Penerapan Unsur kedua capacity atau kapasitas adalah sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan serta pengembangan *e-government* supaya konsep berjalan,maka terdapat sumber daya yang harus dimiliki yaitu ketersediaan

sumberdaya manusia,infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya anggaran yang baik.

Ketersediaan Sumber daya manusia yang berkualitas untuk pengelolaan dan akses teknologi informasi untuk memastikan implementasi *E- Government* berjalan sesuai harapan. sumber daya yang memadai dan berkualitas untuk pengelolaan akses teknologi informasi. berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Dinas Dukcapil kabupaten Gowa mengenai sumber daya manusia dalam membarikan pelayanan online kepada masyarakat sebagai berikut:

> "Mengenai tentang sumber daya manusia pemerintah kecamatan menentukan dan menetapkan pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi (tupoksi) masing – masing yang dimana ada pegawai yang khusus pelayanan dokumen kependudukan, yang bertanggung jawab dalam dukumen-dukumen kependudukan dan ketersedian sumber daya manusia di sini itu sudah memadai dan berkualitas dalam menjalankan tugas dan fungsi masing-masing"(Hasil wawancara dengan Kepala Dinas pada tanggal 2 desember 2024)

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

Hal yang sama juga dikatakan AA (Masyrakat) terkait sumber daya manusia yang mendukung penerapan *E-Governmet* di Kantor Dukcapil kabupaten Gowa, sebagai berikut:

> "Kalau pegaawainya saya liat di kantor kecamatan di sini sudah memadai dan berkompoten dan dalam proses pelayananya kepada masyarakat - ramah ramah" (Hasil wawancara dengan AA (Masyarakat) pada tanggal 2 Desember 2024).

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

Hal yang serupa yang dikomentari Kabid pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan mengenai sumber daya manusia di Kantor Dukcapil Kabupaten Gowa.

> "Menurut saya sumber daya manusianya sudah bagus,meyangkut mengenai sdm dikabupaten kami ini pada dasarnya kami pernah pengikuti pelatihan,berupa pelatihan dasar teknologi digital dan pelatihan pelayanan publik dan manajemenn layanan, ditunjuk beberapa orang termasuk admin Dukcapil.gowakab yang memegang website Dukcapil.gowakab dan pengaksesan masyarakat kurang menentu setiap bulanya karena tidak semua masyarakat bisa mengakses apalagi bagi masyarakat yang sudah lansia masih kurang paham dan mengerti dalam penggunaan teknologi,lain halnya dengan masyarakat yang umurnya masih mudah masih paham menggunakan teknologi dan dapat dengan mudah mengekses website Dukcapil.gowakab". (Hasil Wawancara dengan Kabid pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan pada 2 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kantor Dukcapil kabupaten Gowa memiliki ketersedia sumber daya manusia yang bagus dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing masing, karena terdapat pelatihan berupa pelatihan dasar teknologi, pelatihan pelayanan publik dan manajemen layanan serta pengembangan SDM kepada staf untuk meningkatkan pengetahuan dalam pengelolaan e-government dan pegawai dan staf kecamatan memiliki kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik sesuai dangan tupoksinya, sedangkan untuk penggunaan Dukcapil.gowakab masih belum maksimal di karenakan masih ada beberapa masyarakat yang belum paham tentang penggunan teknologi.

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

yang belum mengetahui cara pengisian website Dukcapil.gowakab.

Ketersedian infrastruktur berupa bangunan kantor dan peralatan kantor di Dukcapil kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas, Mengenai ketersediaanya infrastruktur pelayanan di Kantor Dukcapil kabupaten Gowa sebagai berikut:

> "Kalau khusus untuk pelayanan dokumen kependudukan itu saya kira sudah memadai dimana berupa bangunan kantor yang memiliki beberapa ruangan dan ketersedian sarana prasaran namun pada dasarnya kami terkendala di jaringan yang menyebabkan pelayanan lambat, kalau penerapan Dukcapil.gowakab pada dasarnya kita tidak membutuhkan infrastruktur yang terlalu banyak kebutuhan untuk pelayanan masyarakat itu pada dasarnya berupa leptop dan komputer saja" (Hasil wawancara dengan Kepala Dinas pada tanggal 2 desember 2024).

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

Hal senada pula dikatakan oleh Kabid pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, mengenai ketersedian infrastruktur di kantor Dukcapil kabupaten Gowa sebagai berikut:

> "Menurut saya sangat memadai, ketersedian sarana prasarananya sangat memadai baik komputer,wifi jaringan, ruang tunggu di sediakan kursi agar masyarakat nyaman, dimana bisa kita lihat terdapat beberapa ruangan disini yang sudah diperbaharui dan sudah di perbaiki dan bisami kita liat langsung bagaimana sarana prasarananya" (Hasil wawancara Kabid pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan pada 2 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur sarana prasarana sudah memadai berupa tersedianya elektronik berupa

komputer,leptop, wifi dan terdapat ruang tunggu yang bangus dan nyaman penyediaan fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan untuk masyarakat sehingga merasa betah dangan

Adapun Menurut AA Masyarakat terkait ketersedian sumber daya infrastruktur yang ada dikantor Dukcapil kabupaten Gowa menurutya :

> "Menurut saya mengenai ketersedian sumber daya infrastruktur yang ada di kantor sudah memadai dan sudah baik dan pelayananya yang sangat ramah (Hasil Wawancara dengan AA Mayarakat pada 2 Desember 2024)

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

Ketersediaan sumber daya anggaran dalam penerpan e-government, Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil kabupaten Gowa Mengenai ketersediaanya sumber daya anggaran dalam penerapa e-government pelayanan di kantor Dukcapil kabupaten Gowa sebagai berikut :

> "Untuk sekarang ini untuk anggaran Dukcapil.gowakab ini belum ada, pada dasarnnya Dukcapil.gowakab itu adalah kebutuhan kami selaku pelayan kepada masyarakat yang ada di kabupaten ini."

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat di simpulkan bahwa ketersedian anggaran dalam penerapan e-government belum ada, karena sejauh ini dalam proses penerapan e-government di kabupaten Gowa tidak membutuhkan anggaran kerana dalam penerapanya hanya membutuhkan ketersedian infrastruktur berupa komputer,leptop dan wifi, maka ketersediaan infrastruktur yang memadai maka tidak memerlukan lagi anggaran atau alokasi dana dalam menerapanya.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa ketersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompoten, pemerintah kabupaten melakukan pelatihan dan pengembangan SDM untuk mengoptimalkan penggunaan

Dukcapil.gowakab pemerintah menyediakan pelatihan yang memadai kepada staf kabupaten untuk memastikan dapat menggunakan sistem *E- Government*. ketersedianya sumber daya infrastruktur yang memadai berupa bagunan kantor yang mencakup ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf dan peralatan kantor berupa komputer,leptop dan wifi dan peralatan kantor lainya. Sedangkan untuk alokasi dana, untuk anggaran Dukcapil.gowakab belum ada.

3. Nilai (Value) Implementasi *E-Government* Pada Pengelolaan Administrasi Pemerintah Kabupaten Gowa

Value atau nilai merupakan manfaat yang di peroleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan serta masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi. Manfaat dalam hal yang terbagi menjadi dua yaitu manfaat didapatkan pemerintah kabupaten dan manfaat yang di peroleh atau di dapatkan masyarakat sebagai pengguna layanan yang disediakan pemerintah kabupaten Gowa dalam penerapan website Dukcapil.gowakab.

> "Manfaat terhadap pemerintah kabupaten dengan adanya website ini meberikan pelayanan yang lebih mudah kepada masyarakat dan lebih cepat baik untuk yang tinggal di dataran tinggi maupun dataran rendah." (Hasil wawancara Kepala Dinas pada tanggal 2 Desember 2024)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Dukcapil kabupaten Gowa terkait manfaat yang didapatkan dalam penerapan website Dukcapil.gowakab sangat baik,kita biasa liat dari pelayanan yang bisa dilakukan jarak jauh yang ini membuktikan bahwa dengan dilakukanya penerapan e-government memberikan manfaat yang baik pada pemerintah kabupaten karena lebih mudah dan lebih cepat dalam penerapan e-government melalui website.

Respon yang sama di berikan oleh Staff ADB Terkait value atau manfaat penerapan Dukcapil.gowakab bagi pemerintah kabupaten Gowa sebagai berikut:

> "Manfaat yang dirasakan pemerintah kabupaten itu, dimana pelayanan masyarakat ini lebih cepat dan lebih mudah karena sudah bisa di isi dengan

menggunakan hendpone cukup dengan mengakses website yang sudah di sediakan oleh pemerintah". (Hasil waancara Staff ADB pada tanggal 2 Desember 2024).

Hasil wawancara yang di lakukan dengan staff ADB Dukcapil kabupaten Gowa terkait manfaat yang dirasakan pemerintah kabupaten khususnya staff ADB,dimana pelayanan masyarakat lebih cepat dan lebih mudah karena sudah bisa di isi melalui website, serta meningkatkan kinerja peemerintah dalam hubunganya dengan masyarakat yang dimana dalam pengisian ini sebelumnya dilakukakan secara menual yang membutuhkan waktu yang cukup lama di banding dengan penggunaan website.

Manfaat terhadap masyarakat dengan adanya Dukcapil.gowakab di kantor Dukcapil kabupaten Gowa. adapun hasil wawancara peneliti dengan (AA) :

"Kalau menurut saya,sangat memudahkan masyarakat seperti saya mempermudah mi dalam pelayanan masyarakat,bisami kuisi dimana saja bisa juga ku isi di rumah karena ndak manual kayak dulu waktu pengisianya juga cepat karena berbasis website dan ditau juga sekarang serba digital semakin canggih teknologi". (Hasil waancara dengan AA pada tanggal 2 Desember 2024).

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

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa value penerapan *e-government* melalui pengguna website Dukcapil.gowakab memiliki beberapa manfaat yang di peroleh oleh masyarakat dimana masyarakat diberikan pelayanan yang mudah dikabupaten Gowa, masyarakat bisa dengan mudah mengisi Dukcapil.gowakab, waktu pegisianya jauh lebih cepat dari sebelumnya karena tidak manual lagi. Dan adapun manfaat bagi pemerintah kabupaten Gowa dengan hadirnya penerapan *E-Government* berbasis website ini dapat mempermudah dan mempercepat pemerintah dalam melakukan pelayananya. Dan meningkatkan

pelayanan publik yang memeberikan manfaat bagi masyarakat dan manfaat bagi Pemerintahan Kabupaten Gowa.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penerapan *E-Government* untuk pelayanan publik berdasarkan Inpres No 3 Tahun 2003 memerlukan beberapa strategi,antara lain membangun E-Government secara sistematik melalui tahap yang realistik sasaran yang teratur dan terukur ,sehingga mudah di mengerti dan mudah di ikut oleh semua kalangan. Pelayanan Berbasis Online merupakan suatu yang memudahkan masyarakat dalam pelayanan secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pubik yang ada di Kabupaten Gowa.

Dengan hadirnya inovasi E-Government dalam Dukcapil.gowakab bisa diakses melalui wesite resmi Dukcapil kabupaten Gowa yaitu https:// Dukcapil.gowakab.go.id/ dan wesite tersebut dingunakan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di kantor Dukcapil kabupaten Gowa, adapun beberapa pilihan pelayanan yang dapat diakses dalam website antara lain yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan dokumen kependudukan lainnya.

1. Support (dukungan)

Elemen pertama dan yang paling penting dalam penerapan E- government dalam pelayanan publik melalui website Dukcapil.gowakab sangat membutuhkan support tanpa adanya dukungan dari pemerintah dan masyarakat setempat, penerapan E-Government tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, sehingga dibutuhkan dukungan dari pemerintah kabupaten dan masyarakat agar penerapan E-Government bisa terealisasikan di masyarakat. Penelitian ini di dukung oleh

pendapat Damayanti, (2019) dalam penerapan e-government di butuhkan dukungan pemerintah dan masyarakat dalam penerapan e-government, masyarakat dengan berbagai kebutuhanya karena pada dasarnya orang membutuhkan pelayanan harian.

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

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

Dukungan *support* untuk mencapai keberhasilan penerapan *e- government* dalam pelayanan publik melalui website Dukcapil.gowakab. Penelitian ini di dukung oleh pendapat Prisanda (2021) *E-Government* adalah kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam seektor publik (baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik.

Setiap kegiatan mesti memiliki aturan pada dasarnya aturan tanpa aturan tentu tidak ada rambu rambu yang harus kita lakukan, setiap kegiatan tentu memerlukan aturan seperti Dukcapil.gowakab ini bermanfaat tapi pada dasarnya

setiap bentuk kegiatan itu pasti ada kekurangan dengan itu pemerintah membuat aturan karena setiap kegiatan tanpa aturan akan melaksanakan kegiatan secara asal asalan melakukan kegiatan setidaknya dengan adanya aturan terdapat batas batasan kepada masyarakat.

2. Capacity (kapasitas)

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas untuk pengelolaan teknologi informasi untuk memastikan implementasi *E- Government* berjalan sesuai harapan di kabupaten Gowa.

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

Hasil observasi yang dilakukan peneliti mengenai pengamatan secara langsung dan pengamatan yang ada dilapangan terkait pelayanan di Kantor Dukcapil kabupaten Gowa, pelayanan menyediakan ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf dan ruangan pelayanan publik dalam pelayanan publik di kantor Dukcapil kabupaten Gowa. Dan disediakan ruang tunggu yang memiliki beberapa kursi yang dipakai masyarakat untuk menunggu pengambilan surat yang ingin di buat oleh masing masing masyarakat agar tidak jenuh dan tidak capek saat proses

pengambilan surat, Kantor Dukcapil kabupaten Gowa memiliki beberapa ruangan dimana ruangan tersebut masing masing memiliki infrastuktur yang memadai,kabupaten Gowa memiliki pegawai yang menjalankan tugas dan fungsi masing masing dan sangat ramah dalam melayani masyarakat yang ingin mengambil dokumen kependudukan seperti pengurusan kartu tanda penduduk, kartu keluarga,akta kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya.

Namun sebagian besar masyarakat belum mengetahui pengoperasian teknologi digital seperti handphone, laptop, komputer dan media online lainya serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai website pelayanan masyarakat yang bisa di isi dengan berbasis online, masyarakat lebih memilih pengisianya secara manual, pemerintah memberikan kebijakan bagi masyarakat yang belum mengetahui pelayanan masyarakat pemerintah akan memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mengisi dokumen tersebut.

Kertersediaan alokasi dana ,untuk Anggaran Dukcapil.gowakab belum ada pemerintah kabupaten melakukan pelayanan online kepada masyarakat adalah kebutuhan pemerintah kabupaten selaku pelayanan masyarakat yang ada di kabupaten. Ketersedian sumber daya infrastruktur,ketersedian infrastruktur di kabupaten Gowa sangat di butuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,tanpa adanya infrasturktur akan memberikan dampak negative dalam proses pelayanan kepada masyarakat karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan oleh kantor Dukcapil kabupaten Gowa. Penelitian ini di dukung oleh pendapat menurut Nugraha (2018) dan menurut indrajit (2004) ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government.*

Ketersedian infrastruktur dikabupaten Gowa sangat memadai dimana di kantor Dukcapil memiliki ruangan khusus untuk pelayanan publik kepada

masyarakat,dan tersedia beberapa ruangan yang memiliki ketersedian infrastruktur yang memadai, dan dalam proses pelayanan kepada masyarakat tersedia ruang tunggu yang nyaman dan tesedia kursi untuk masyarakat agar masyarakat merasa nyaman selama proses pengambilan surat yang di urus, dan kantor Dukcapil kabupaten Gowa memiliki komputer,leptop,wifi,mesin print dan ac yang mana di gunakan untuk menunjang proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, dan tersedia perkiran yang luas untuk kendaraan masyarakat dan kendaraan pegawai yang ada di kantor Dukcapil kabupaten Gowa, sehingga terciptanya kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat menerima kepuasan terhadap pelayanan yang ada.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor Pendukung

Faktor Pendukung dalam penerapan e-government dikabupaten gowa yaitu :

1. SDM yang memadai

   Ketersedian sumber daya manusianya berkualitas dan memadai dengan menetukan tugas dan fungsi masing-masing pegawai untuk memastikan implementasian *E-Government* berjalan sesuai harapan. (Kesimpulan Hasil wawancara dengan Kepala Dinas pada tanggal 2 desember 2024).

2. Infrastruktur yang Sudah Memadai

   Bahwa infrastruktur sarana prasarana sudah memadai berupa tersedianya elektronik berupa komputer,leptop, yang terdapat ruang tunggu yang bangus dan nyaman penyediaan fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan untuk masyarakat sehingga merasa betah dangan pelayanan yang

ada di Kantor Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

b. Faktor Penghambat

Sedangkan faktor – faktor penghambat tersebut antara lain :

1. Masyarakat Kurang Memahami Teknologi

Pelaksanaan pelayanan implementasi e – government di Disdukcapil kabupaten gowa berjalan kurang baik. Berdasarkan observasi peneliti ketika melakukan penelitian mendapati sedikit banyaknya masyarakat yang tidak mengerti terkait teknologi yang semakin canggih atau gaptek yang pada akhirnya membuat masyarakat untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil kabupaten gowa untuk melakukan pengurusan dokumen secara manual. Sehingga sosialisasi perlu dilakukan lebih intensif oleh dukcapil kepada masyarakat.

2. Server Eror / Penuh

Permasalahan atau hambatan yang dialami selanjutnya yaitu server eror karena banyak nya masyarakat yang ingin mengakses alamat website disukcapil tersebut sehingga membuat sistem tersebut berjalan kurang lancar.

3. Midset Masyarakat

Pola pikir masyarakat sangat menentukan berhasil dan tidaknya sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, dan unsur inilah yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan dan pengembangan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gowa. Mindset masyarakat yang menganggap bahwa sistem inline ini ribet mengakibatkan mereka lebih nyaman menggunakan sistem secara

manual.

4. Anggaran

Ketersedian anggaran dalam penerapan e-government belum ada, karena sejauh ini dalam proses penerapan e-government di kabupaten Gowa tidak membutuhkan anggaran kerana dalam penerapanya hanya membutuhkan ketersedian infrastruktur berupa komputer,leptop dan wifi, maka ketersediaan infrastruktur yang memadai maka tidak memerlukan lagi anggaran atau alokasi dana dalam menerapanya. (Kesimpulan Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa).

4. Value (manfaat)

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

Kesuksesan penerapan E-Government di kabupaten Gowa. Terletak dari manfaat E-Government bagi masyarakat dengan hadirnya pelayanan yang berbasis online melalui website. Kemunculan E-Government sangat di inginkan oleh masyarakat karena dapat mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam

pelayanan masyarakat yang ada di kabupaten Gowa. Penelitian ini senada dengan penelitian Muliani (2020) yang mengatakan bahwa penerapan *E-Government* memberikan keuntungan bagi masyarakat ialah pelayanan yang dapat di akses melalui elektronik yang dapat mempermudah masyarakat, keterbukaan informasi dalam memfasilitasi terwujudnya good governance di pemerintah atau kantor penyedia layanan publik.

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

Implementasi E-government dalam pegeloaan administrasi pemerintah kabupaten Gowa cukup baik, namun masih ditemukan kendala-kendala dalam penerapannya. Hal ini dilihat dari terpenuhinya indikator penerapan e- government yaitu adanya dukungan dari pemerintah kabupaten Gowa. dengan meyediakan infrastruktur teknologi dan pengembangan sumber daya manusia serta infrastruktur penunjang penerapan e-government di Dukcapil kabupaten Gowa. Dukcapil.gowakab memberikan kemudahan kepada pegawai dan masyarakat untuk menerima dan memberikan pelayanan masyarakat hal ini menjadi value atau manfaat dari adanya website Dukcapil.gowakab khususnya di kabupaten Gowa.

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

Capacity, elemen capacity adalah terpenuhinya tiga sumber daya dalam mendukung kesuksesan penerapan E-Government dalam pelayanan publik melalui Dukcapil.gowakab di kantor Dukcapil kabupaten Gowa.

1. Tersedianya sumber daya manusia berkualitas dan berkompoten dalam

pelayanan online, pemerintah kabupaten melakukan pelatihan dan pengembangan SDM adalah kunci untuk mengoptimalkan penggunaan Dukcapil.gowakab dan pelaksanaan pelayanan masyarakat pemerintah perlu menyediakan pelatihan yang memadai kepada staf kabupaten untuk memastikan dapat menggunakan sistem E-Government.

2. Tersedianya sumber daya infrastruktur yang memadai berupa bagunan kantor yang mencakup ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf dan peralatan kantor berupa komputer,leptop dan wifi dan peralatan kantor lainya.
3. Tersedianya alokasi dana, untuk anggaran Dukcapil.gowakab belum ada pemerintah Kabupaten melakukan pelayanan masyarakat adalah kebutuhan pemerintah Kabupaten selaku pelayan masyarakat yang ada di Kabupaten.

Manfaat atau (*value)* manfaat yang dirasakan masyarakat dan manfaat yang di rasakan pemerintah dengan menerapakan *E-Government* dalam pelayanan masyarat di Kantor Dukcapil kabupaten Gowa. Sangat bermaanfaat bagi masyarakat dengan hadirnya pelayanan masyarakat dengan berbasis online karena dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam pelayanan masyarakat.Dan adapun manfaat bagi pemerintah kabupaten Gowa dengan hadirnya penerapan *E-Government* berbasis website ini dapat mempermudah dan mempercepat pemerintah dalam melakukan pelayananya.

B. Saran

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

1. Bagi Kantor Dukcapil kabupaten Gowa perlu meningkatkan sosialisasi dan memberikan pemahaman mengenai pelaksanaan pelayanan online kepada masyarakat di kantor Dukcapil kabupaten Gowa dan perlu adanya SDM

yang memadai yang mengelola aplikasi Dukcapil.gowakab tersebut.

2. Bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan agar ikut serta dalam penerapan *e-governent* dengan cara yang di terapkan oleh Kantor Dukcapil kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan online yang efektif dan efesien dengan cara mendukung dan ikut serta dalam meyukseskan pelayanan online di Kantor Dukcapil Kabupaten Gowa.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan memperluas objek penelitian atau memperdalam terkait penerapan e-government dalam pelayanan publik, diharapkan mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi mengenai penerapan e-government agar penelitianya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR PUSTAKA

Amatulloh, D & Suryani, D. A. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 3 (2): 87-107.

Aprianty, D.R. (2020). Penerapan kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. 158-160.

Anggita Doramia L. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. Administrative Law & Governance Journal ,220-231.

Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Jurnal Administrasi Publik Vol. 7 (1): 33-48.

Arthara Haura. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta dalam Jurnal Politikom Indonesiana Vol. 3 No. 1.

Indrajit, R. E. 2004. Electronic Government "Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teeknologi Digital".Yogyakarta.

Irawan, A. (2021). Sistem pelayanan publik berbasis E-government pada pemerintah daerah kabupaten merauke. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, 20-37.

Istiwahyuningsih, T. (2021). Analisis Jabatan Beban Kerja Dan Perhitungan Kebutuhan Pegawai Di Pusat Data Statistik Pendidikan Dan Kebudayaan. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia. Kurniati, M. W. & Mahmud I.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

(2021). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.

Juliarso Ahmad. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dalam Jurnal Ilmu Administrasi Vol. 10 No. 1.

Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). Jurnal As Siyasah,. Mustari, M. (2023). Teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pendidikan.

Nugroho, A. W. T. (2016). Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM. Kebijakan Hukum Volume 10 Nomor 3, November 2016.

Noviyanti, N. M., Raka, A. G., & Larantika, A. A. D. (2021). Implementasi EGovernment dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 85- 96.

Oktavia, L. (2020). Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia. Jurnal Core IT, Prisanda, E., & Febrina, R. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance. Journal of Governance Innovation, 155- 171.

Ota, N. J. (2019). Pengaruh E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Doctoral Dissertation, Perpustakaan).

Ratnasari, Mega Oktavia B., Noor I dan Hidayati F. (2022) Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada "SURADI di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang) Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. 35-44.

Ridwan, A., Hasan, J. A., & Sofyan, A. (2022). Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Publik Pada Masa New Normal Di Kota Sorong. Journal Governance and Politics (JGP), 61-71.

Rodiyah, C. (2020). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 569-586.

Siti, M. (2023). Buku strategi peningkatan kualitas peelayanan publik di era digitalisasi. Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan, 13-21.

Tasya, A., Septiya., Fernanda, A. R., & Azani, C. P. (2021) Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era). Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik.

Tegethoff, Thomas M dan Santa R. (2019) Apakah Kepercayaan berdampak pada sistem dan efektivitas operasional? Implementasi e-governnment di Kolombia. Jurnal electronic Government.122-135.

Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia Vani Wirawan sebelumnya dan terdapatnya ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemerintahan yang bersih (lean governance) dan berwibawa serta bebas. 1–16. https://doi.org/10.18196/jphk.1101.

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl Hos Cokrominoto No 1 Gedung Mall Pelayanan Publik Lt. 3 Sungguminasa Kab Gowa 92111, Website dpmptsp.gowakab.go.id

Nomor : 503/1158/DPM-PTSP/PENELITIAN/XI/2024
Lampiran :
Perihal : ***Surat Keterangan Penelitian***

Kepada Yth,
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa

di –
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 29193/S.01/PTSP/2024 tanggal 15 November 2024 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara/I bahwa yang tersebut dibawah ini:

Nama	:	**MUHAMMAD CECEP**
Tempat/ Tanggal Lahir	:	Makassar / 27 Agustus 1997
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Nomor Pokok	:	105641110818
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga	:	Mahasiswa
Alamat	:	Jl. Kareeng Loe Sero

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

"Model E-Government Pada Pengelolaan Administrasi Pemerintah Kabupaten Gowa"

Selama : 19 November 2024 s/d 19 Januari 2025

Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan disungguminasa, pada tanggal : 21 November 2024

a.n. BUPATI GOWA
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA

TT ELEKTRONIK

H.INDRA SETIAWAN ABBAS,S.Sos,M.Si
Nip. 19721026 199303 1 003

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

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

RIWAYAT HIDUP

Muhammad Cecep, lahir di Makassar, pada tanggal 27 Agustus 1997. Penulis merupakan anak ke lima dari lima bersaudara dan lahir dari pasangan suami istri yaitu, Bapak Siddik Dg Liwang dan Ibu Dg Tija. Kini penulis beralamat di Jalan Karaeng Loe Sero Lr. 1 kelurahan Tombolo, kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis pertama kali menempuh Pendidikan di SD Inpres Sero tahun 2003 dan lulus pada tahun 2009. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Handayani Sungguminasa dan lulus pada tahun 2012. kemudian penulis melanjutkan Pendidikan pada tahun yang sama di SMA Handayani Sungguminasa dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi pada tahun 2018 di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan dan selesai pada tahun 2025. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamalkan dan memberikan manfaat.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN