PUBLICUS Vol. 2, No. 1, Februari 2024
FISIP UNIVERSITAS PATTIMURA
e-ISSN 2985-6361
p-ISSN 2985-637X

PUBLICUS: Jurnal Administrasi Publik
URL: https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/publicus/

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE

IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PUBLIC SERVICES: A CASE STUDY AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF BONE DISTRICT

Ahmad Rosandi Sakir[1], Humairah Almahdali[2], Yusriah Amaliah[3]

[1,2]Universitas Pattimura Ambon
ahmadrosandi8@gmail.com[1]
humalume@gmail.com[2]
[3]Universitas Hasanuddin
yusriahamaliah@gmail.com[3]

Abstrak

E-Government (Electronic Government) merujuk pada inisiatif untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi elektronik. Konsep ini melibatkan restrukturisasi sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah, dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. E-Government tidak hanya sekadar menggunakan teknologi untuk memodernisasi pemerintahan, tetapi juga sebagai strategi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas biaya. Selain itu, tujuannya adalah memberikan kemudahan dalam fasilitas layanan pemerintah dan memberikan akses informasi kepada masyarakat umum. Salah satu kabupaten di Indonesia yang menerapkan e-Government, terletak di Sulawesi Selatan, yaitu Kabupaten Bone. Dalam kerangka penerapan e-Government di Kabupaten Bone, salah satu instansi pemerintah yang mengadopsinya adalah Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bone. Legalitas dari sistem ini telah ditegaskan melalui Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bone No. 3 Tahun 2017 yang membahas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Program e-Government yang diimplementasikan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bone dikenal dengan sebutan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena atau peristiwa yang nyata. Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif dengan metode "studi kasus". Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran atau deskripsi rinci tentang sifat, karakter, dan latar belakang suatu penelitian. hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, terdapat tiga elemen sukses yang dapat disimpulkan. Pertama elemen support, Kedua Element Capacity, dan yang Ketiga Element Value.

Kata Kunci: E-Government, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

Abstract

E-Government (Electronic Government) refers to initiatives aimed at developing the administration of government by leveraging electronic technology. This concept involves restructuring management systems and workflows within the government environment by optimizing the use of information and communication technology. E-Government is not merely about using technology to modernize governance; it is also a strategy to achieve cost efficiency and effectiveness. Moreover, its goal is to provide ease in government service facilities and grant public access to information. One of the regencies in Indonesia implementing E-Government is located in South Sulawesi, namely Bone Regency. Within the framework of E-Government implementation in Bone Regency, one of the government institutions adopting it is the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency. The legitimacy of this system has been affirmed through Regional Regulation (Perda) No. 3 of 2017 concerning Population Administration. The E-Government program implemented in the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency is known as the Population Administration Information System (SIAK). This research employs a qualitative approach, aiming to describe real phenomena or events. The research type applied is descriptive research using the "case study" method. The goal of this research is to provide a detailed description of the nature, character, and background of a study. Based on the research and discussion above regarding the implementation of E-Government in Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency, three successful elements can be concluded. The first element is support, the second is capacity, and the third is value.

Keywords: *E-Government, Policy Implementation, Public Service.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan prospek yang sangat penting dalam konteks efisiensi, kecepatan pengiriman informasi, serta jangkauan yang global dan transparan. Dengan kemajuan ini, TIK menjadi elemen kunci dalam transformasi pemerintahan modern. Dalam konteks pelayanan publik, teknologi ini membuka peluang untuk peningkatan efisiensi administratif, mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat, dan memperluas jangkauan layanan secara global. Pemerintahan yang mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi dapat memanfaatkan platform digital untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif kepada publik.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi di sektor pemerintahan bukan hanya sekadar alat bantu administratif, tetapi juga menjadi kunci transparansi dan akuntabilitas. Kemajuan ini bertujuan agar publik memiliki akses yang lebih baik untuk mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah. Dengan demikian, pemerintahan yang terbuka dan transparan dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan, serta memberikan dasar yang lebih kuat untuk membangun kepercayaan dan legitimasi dalam tata kelola pemerintahan.

Implementasi adalah tahapan pelaksanaan atau eksekusi yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci. Proses implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan dianggap sudah mencapai tingkat kematangan yang memadai. Seperti yang diutarakan dalam (Juliarso, 2019), mendefinisikan implementasi sebagai suatu aktivitas, aksi, atau sistem yang memiliki mekanisme tertentu. Dalam konteks ini, implementasi dapat dianggap sebagai suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan perencanaan yang cermat, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Dengan kata lain, implementasi merupakan fase kritis dalam suatu proyek atau kegiatan yang membutuhkan perhatian dan koordinasi yang baik guna menjamin keberhasilan pencapaian tujuan tersebut.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja implementasi, menurut Kapioru seperti yang diuraikan oleh (Kusuma et al., 2021), melibatkan kondisi lingkungan, hubungan antar-organisasi, sumber daya, dan karakter individu implementor. Kondisi lingkungan, mencakup aspek politik, sosial, dan ekonomi, dapat memberikan dampak signifikan terhadap proses implementasi. Hubungan antar-organisasi menjadi krusial, karena kerjasama antara berbagai organisasi dapat membentuk dinamika pelaksanaan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

yang sukses. Faktor sumber daya, seperti dana, personel, dan teknologi, turut memengaruhi kelancaran dan efisiensi implementasi. Terakhir, karakter individu implementor, termasuk sifat, keahlian, dan komitmen, juga berperan dalam menentukan kualitas dan hasil akhir implementasi. Oleh karena itu, pemahaman dan penanganan faktor-faktor ini menjadi kunci untuk merancang dan melaksanakan implementasi yang berhasil.

E-Government (Electronic Government) merujuk pada inisiatif untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi elektronik. Konsep ini melibatkan restrukturisasi sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah, dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. E-Government tidak hanya sekadar menggunakan teknologi untuk memodernisasi pemerintahan, tetapi juga sebagai strategi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas biaya. Selain itu, tujuannya adalah memberikan kemudahan dalam fasilitas layanan pemerintah dan memberikan akses informasi kepada masyarakat umum. Konsep E-Government juga bertujuan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab terhadap masyarakat, menciptakan transparansi, dan meningkatkan keterlibatan publik dalam proses pengambilan keputusan.

Implementasi E-Government mencakup berbagai aspek, seperti pembangunan platform digital, penyediaan layanan online, dan integrasi sistem informasi. Hal ini tidak hanya memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintah, tetapi juga meningkatkan efisiensi administratif. Dengan E-Government, pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meminimalkan birokrasi, dan mempercepat pengambilan keputusan. Oleh karena itu, E-Government bukan hanya sekadar alat modernisasi, tetapi juga merupakan strategi yang integral dalam menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Holmes, seperti yang diuraikan oleh (Pertiwi et al., 2021) mendefinisikan E-Government sebagai suatu metode yang diterapkan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi terkini untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih mudah. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa pemerintah dapat memberikan layanan dengan lebih efisien. E-Government dirancang untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dengan mudah, sambil memberikan kenyamanan kepada pemerintah dalam menjalankan pelayanannya. Selain itu, tujuan lain dari E-Government adalah memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses demokrasi. Penggunaan E-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah, yang memiliki potensi untuk mengubah dinamika hubungan antara warga negara, bisnis, dan unit-unit lain dalam pemerintahan. Prinsip E-Government melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat melalui penggunaan platform web atau aplikasi yang dapat mempermudah akses masyarakat, sekaligus mengurangi biaya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Tujuan dari e-Government adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, membuat sumber-sumber informasi pemerintah menjadi lebih mudah diakses, memastikan kualitas layanan dapat dinikmati oleh semua warga negara, dan menangani permasalahan serta keluhan masyarakat secara lebih efektif. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan undang-undang, mencakup barang, jasa, dan pelayanan administratif untuk setiap warga negara dan institusi sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Samparan, sebagaimana dikutip dalam (Doramia Lumbanraja, 2020), mengartikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya atau melalui bentuk interaksi fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan publik, dalam konteks ini, dijelaskan sebagai suatu proses penyediaan layanan untuk individu yang memiliki keperluan atau kepentingan pada suatu instansi atau organisasi terkait, yang didasarkan pada tata cara dan aturan tertentu.

Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintah dengan tujuan memenuhi unsur kepentingan masyarakat. Hal ini mencakup pemberian layanan baik berupa jasa, barang, atau administratif sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dan profesional, baik dalam bentuk jasa, barang, maupun administratif, memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Sebab, penilaian langsung masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

diberikan menjadi indikator kepuasan yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.(Yunas, 2020)

Pelayanan yang efektif dan efisien memiliki tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, yang disajikan dalam berbagai bentuk agar dapat diakses dengan mudah. Dalam konteks ini, konsep e-Government menjadi sebuah bagian integral dari dunia pemerintahan, termasuk di Indonesia. E-Government membawa inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi e-Government memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui platform digital, informasi dapat disampaikan dengan lebih efektif, sementara proses administratif dapat dikelola dengan lebih efisien. E-Government bukan hanya sekadar perkembangan teknologi, tetapi juga merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin beragam.(Tasyah et al., 2021)

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 menjadi tonggak perkembangan e-Government di Indonesia, dirancang untuk memastikan integrasi sistem pengelolaan dan pengolahan informasi elektronik dalam upaya mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. Dalam ketentuan ini, pemerintah mengimplementasikan enam strategi utama terkait pengembangan e-Government. Pertama, strategi fokus pada pembangunan sistem pelayanan yang handal, terpercaya, dan dapat dijangkau oleh masyarakat secara luas. Kedua, melibatkan penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan daerah secara holistik. Ketiga, strategi ini menekankan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Keempat, berfokus pada pengembangan kontribusi sektor bisnis dan industri telekomunikasi serta teknologi informasi. Kelima, memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan dan meningkatkan literasi digital masyarakat. Terakhir, strategi keenam mencakup perwujudan pengembangan secara teratur dengan mengikuti tahapan yang realistis dan terukur, sebagaimana dijelaskan oleh (Shafira & Kurniasiwi, 2021)

Salah satu kabupaten di Indonesia yang menerapkan e-Government, terletak di Sulawesi Selatan, yaitu Kabupaten Bone. Dalam kerangka penerapan e-Government di Kabupaten Bone, salah satu instansi pemerintah yang mengadopsinya adalah Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bone. Legalitas dari sistem ini telah ditegaskan melalui Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bone No. 3 Tahun 2017 yang membahas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Program e-Government yang diimplementasikan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bone dikenal dengan sebutan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Informasi lebih lanjut tentang layanan ini dapat diakses melalui website resmi Capil Bone atau melalui halaman web berikut: https://capil.bone.go.id/.

SIAK merupakan realisasi dari implementasi e-Government, sebuah sistem informasi berbasis website yang dirancang sesuai dengan prosedur-prosedur dan standarisasi khusus. Tujuannya adalah untuk merapihkan sistem administrasi di sektor pendudukan, dengan harapan mencapai keteraturan administrasi dan memberikan dukungan kepada petugas dalam penyelenggaraan layanan kependudukan (Wirawan, 2020)

Dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis online, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Salah satu masalah utama adalah kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mengakses situs web dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone karena petugas dari instansi tersebut belum melakukan sosialisasi yang memadai kepada masyarakat. Tingkat pengetahuan teknologi yang masih rendah menjadi hambatan, sehingga masyarakat kurang memahami manfaat dari pelayanan dan transaksi online. Implementasi merupakan langkah atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci. Biasanya, implementasi dilakukan setelah perencanaan dianggap telah mencapai tingkat kesempurnaan. Menurut Nurdin Usman, sebagaimana dijelaskan oleh (Ayunda et al., 2021), implementasi adalah suatu kegiatan, aksi, atau sistem yang memiliki mekanisme tertentu. Untuk mencapai tujuan dari suatu kegiatan, implementasi memerlukan perencanaan yang baik. Terdapat tiga aspek utama dalam implementasi, yaitu perencanaan (Planning), pelaksanaan, dan evaluasi (Taufik et al., 2022)

Holmes, sebagaimana dijelaskan oleh (Sakir & Pattimura, 2022), mendefinisikan e-Government sebagai suatu metode yang diterapkan oleh pemerintah menggunakan teknologi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan dalam mendapatkan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

informasi. Tujuannya adalah untuk mempermudah akses informasi bagi masyarakat dan membuat pemerintah lebih efisien dalam menyelenggarakan layanan, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kesempatan partisipasi dalam proses demokrasi. E-Government melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan layanan yang intensif kepada masyarakat melalui penggunaan situs web atau aplikasi. Pendekatan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dan mengurangi biaya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penyediaan layanan kepada individu yang memiliki keperluan atau kepentingan pada suatu instansi atau organisasi, berdasarkan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan (AR Sakir, 2021) Menurut Kotler, sebagaimana dikutip oleh (Lestari et al., 2019), pelayanan publik menjadi esensial bagi masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Pada dasarnya, masyarakat membutuhkan pelayanan secara rutin untuk mendukung aktivitas sehari-hari mereka.

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang dapat diklasifikasikan berdasarkan sifat dan ciri-ciri kegiatan serta hasil atau produk pelayanan. Jenis-jenis tersebut meliputi: a) Pelayanan Administratif, yang mencakup kegiatan seperti pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi, dan tata usaha lainnya. Hasil akhir dari pelayanan ini berupa dokumen, seperti sertifikat, rekomendasi, dan lain-lain. b) Pelayanan Barang, yang merupakan kegiatan penyediaan barang beserta pengelolaannya yang berwujud fisik, dan disampaikan langsung kepada konsumen. Contoh kegiatan ini mencakup pelayanan listrik, telepon, dan air bersih. c) Pelayanan Jasa, yang melibatkan penyediaan sarana dan prasarana beserta penunjangnya dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Contoh pelayanan ini termasuk layanan pos, layanan perbankan, dan sejenisnya.(Pradana, 2022)

Faktor-faktor yang berperan dalam mengoptimalkan pelayanan publik mencakup beberapa elemen, antara lain kepemimpinan (leadership), budaya organisasi (organizational culture), faktor kelembagaan, tata kerja (standar operasional procedur), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana dan prasarana, penggunaan teknologi informasi, serta pengelolaan sumber daya manusia. Pelayanan publik diarahkan semata-mata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, aspek penting dalam mencapai pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi atau kemampuan aparatur, didukung dengan tingkat intelektualisasi yang tinggi dan perilaku yang positif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena atau peristiwa yang nyata. Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif dengan metode "studi kasus". Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran atau deskripsi rinci tentang sifat, karakter, dan latar belakang suatu penelitian. Selanjutnya, hasil penelitian akan dikaitkan dengan aspek-aspek yang bersifat umum, memberikan penjelasan yang tepat berdasarkan permasalahan yang diteliti, yaitu bagaimana implementasi e-Government dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling, di mana informan dipilih secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria yang dianggap memenuhi syarat untuk dilakukan wawancara. Informan yang dipilih diharapkan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup terkait dengan informasi dan fakta yang diperlukan untuk memperoleh data dan informasi yang relevan. Jumlah informan dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang, meliputi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan dua orang masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kabupaten Bone terletak di pesisir Timur Provinsi Sulawesi Selatan, dengan jarak sekitar 174 km dari Kota Makassar. Wilayah Kabupaten Bone memiliki luas sekitar 4.559 km2, mencakup sekitar 9,78

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

persen dari total luas Provinsi Sulawesi Selatan. Ibukota Kabupaten Bone adalah Watampone, dan wilayah ini terbagi menjadi 27 kecamatan dengan 372 desa/kelurahan (Bone.go.id, 2022). Batas wilayah Kabupaten Bone ditentukan oleh kondisi geografisnya. Di sebelah utara, Kabupaten Bone berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Soppeng. Di sebelah timur, wilayah ini berbatasan dengan Teluk Bone, sedangkan di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Sinjai dan Gowa. Sementara itu, di sebelah barat, Kabupaten Bone berbatasan dengan Kabupaten Barru, Pangkep, dan Maros.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone memiliki peran sentral dalam pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah tersebut. Keberadaan dinas ini tidak hanya mengacu pada aspek administratif, tetapi juga berhubungan erat dengan identitas dan status kependudukan masyarakat. Pembentukannya telah diatur dengan jelas melalui Peraturan Bupati Bone Nomor 72 Tahun 2016. Dalam peraturan tersebut, diatur mengenai struktur organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memberikan landasan hukum yang kuat untuk operasional dan penyelenggaraan pelayanan di bidang kependudukan. Sebagai lembaga pemerintahan yang fokus pada kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone memiliki tanggung jawab besar terkait data kependudukan, pencatatan peristiwa sipil, dan pelayanan kepada masyarakat. Kepentingan lembaga ini tidak hanya sebatas pada aspek administratif, tetapi juga menyangkut hak dan kewajiban masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam terhadap regulasi dan tata kerja yang diatur dalam Peraturan Bupati Bone menjadi esensial untuk menjalankan fungsi dan tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan baik.

Pada tingkat operasional, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone memiliki peran strategis dalam mendukung keberlangsungan pelayanan publik. Dengan landasan regulasi yang jelas, diharapkan dinas ini dapat memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini mencakup pencatatan kelahiran, kematian, pernikahan, dan berbagai aspek administratif kependudukan lainnya. Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone menjadi elemen kunci dalam menjaga ketertiban administratif dan memberikan kontribusi positif bagi kehidupan masyarakat di wilayah tersebut.

E-Government merupakan inisiatif pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik atau online, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan. Optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi dalam implementasi E-Government dapat memberikan manfaat yang signifikan, terlihat dari peningkatan dalam proses kerja dan penataan sistem manajerial serta perbaikan pada lingkungan kerja. Dalam menerapkan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, beberapa aspek perlu diperhatikan agar implementasinya berhasil dan memberikan perubahan positif pada pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, terdapat tiga elemen kunci keberhasilan yang harus diperhatikan dalam implementasi E-Government:

1. Element Support

Keinginan atau tekad dari pemerintah atau pejabat publik dalam menerapkan E-Government menjadi elemen yang sangat penting dan memerlukan perhatian yang seksama. Keberhasilan penerapan E-Government tidak hanya tergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada niat yang tulus untuk meningkatkan pelayanan publik. Motivasi yang didorong oleh keinginan yang tulus akan memberikan dasar yang kuat untuk perubahan positif dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Wawancara dengan AS, sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, mengungkapkan bahwa keinginan untuk menerapkan E-Government sudah muncul sejak akhir tahun 2019, dan implementasinya aktif dimulai pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa keberlanjutan dan keseriusan dalam menerapkan E-Government telah menjadi komitmen jangka panjang. Penerapan E-Government semakin berkembang seiring waktu, dan pandemi Covid-19 menjadi pendorong kuat untuk mempercepat dan mengoptimalkan penggunaan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, keberhasilan implementasi pelayanan berbasis online, terutama dalam hal pembuatan kartu keluarga, dapat dilihat sebagai hasil dari keinginan yang tulus dan komitmen yang terus berkembang sejak awal. Pemerintah Kabupaten Bone menunjukkan respons positif terhadap perubahan zaman dan memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, terutama di tengah tantangan pandemi global.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

Implementasi E-Government melibatkan kepatuhan terhadap regulasi khusus yang dirancang untuk memastikan kelancaran sistem di instansi pemerintah. Kepatuhan ini menjadi krusial agar setiap tahapan dalam implementasi dapat berjalan sesuai aturan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai kepatuhan ini, pemahaman yang baik dari pegawai terkait terhadap aturan dan prosedur yang berlaku menjadi penting. HI, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kabupaten Bone, mengungkapkan bahwa penerimaan layanan online dari pelanggan atau pemohon dilakukan melalui WhatsApp atau email. Proses selanjutnya mencakup pengolahan data melalui loket pelayanan, dengan hasil akhirnya diserahkan kembali ke staf bagian pelayanan online. Resi pengambilan kemudian dibuat dan dikirimkan kembali melalui email atau WhatsApp kepada pemohon.

Dengan demikian, implementasi E-Government bukan hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga terkait erat dengan pemahaman dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Sistem yang efektif memerlukan koordinasi yang baik antara proses online dan offline, serta penanganan data yang akurat dan aman. Dengan menjalankan semua tahapan sesuai dengan aturan, penerapan E-Government dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada masyarakat.

Langkah-langkah yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dalam menerapkan pelayanan berbasis online (E-Government) sesuai dengan standar pelayanan publik dan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan. Adanya pemahaman yang baik dan penerapan aturan yang berlaku telah terlihat dari hasil wawancara dengan AS, sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Proses penerimaan layanan online dari pelanggan atau pemohon melibatkan penggunaan WhatsApp atau email, dan data yang diterima kemudian diproses melalui loket pelayanan. Setelah selesai, hasilnya diserahkan kembali ke staf bagian pelayanan online, dan resi pengambilan dibuat serta dikirimkan melalui email atau WhatsApp kepada pemohon.

Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone mencerminkan kesesuaian dengan aturan-aturan yang berlaku, termasuk Permendagri Nomor 104 Tahun 2019. Para pegawai di lembaga ini telah memahami dan melaksanakan aturan dengan baik, terutama dalam konteks pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya. Dengan demikian, implementasi E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah sesuai dengan kerangka regulasi yang berlaku, mendukung transparansi, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Proses pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah membuktikan keunggulan dalam menghasilkan dokumen berupa file elektronik. Berdasarkan hasil wawancara dengan T, Staf Operator Pelayanan Online yang terlibat dalam proses pembuatan Kartu Keluarga, layanan berbasis online memungkinkan masyarakat untuk mengakses dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Dokumen-dokumen tersebut dihasilkan dalam format file elektronik, memudahkan masyarakat dalam menyimpan dan menggunakan informasi kependudukan mereka. Meskipun proses ini memberikan kemudahan signifikan, terdapat catatan bahwa untuk pengambilan Kartu Tanda Penduduk (KTP), masih diperlukan kunjungan langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Namun, untuk dokumen seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, masyarakat memiliki opsi untuk mencetaknya sendiri. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat melalui penerapan teknologi informasi dalam administrasi kependudukan.

2. Element Capacity

Sumber daya merupakan unsur krusial dalam konteks penerapan pelayanan berbasis online (e-Government), memegang peran penting dalam keberhasilan dan keberlanjutan implementasi. Salah satu komponen utama sumber daya adalah sumber daya manusia, di mana keberhasilan penerapan teknologi dan sistem e-Government sangat tergantung pada pemahaman, keterampilan, dan komitmen pegawai yang terlibat. Sumber daya manusia yang terlatih dengan baik mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengurangi hambatan, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain sumber daya manusia, faktor finansial juga menjadi elemen kunci. Pengalokasian dana yang memadai dan efisien menjadi dasar untuk pengembangan infrastruktur teknologi yang diperlukan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

Finansial yang cukup mendukung pengadaan perangkat keras, perangkat lunak, serta pemeliharaan dan peningkatan sistem e-Government secara keseluruhan. Terakhir, infrastruktur adalah komponen ketiga yang mencakup jaringan komunikasi, server, dan perangkat keras lainnya. Infrastruktur yang handal dan dapat diandalkan sangat menentukan kinerja dan ketersediaan layanan e-Government. Oleh karena itu, ketiga komponen sumber daya ini perlu dikelola dengan baik dan diintegrasikan secara holistik agar penerapan e-Government dapat memberikan dampak yang signifikan pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Keberhasilan pelayanan berbasis online (e-Government) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat dilihat dari tersedianya sumber daya manusia yang berkualifikasi dan berkompetensi. Berdasarkan wawancara dengan HI, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dipastikan bahwa seluruh pegawai yang menjadi operator pelayanan online telah menjalani pelatihan dan memegang sertifikat operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Hal ini menandakan bahwa sumber daya manusia di Dinas tersebut telah terlatih dengan baik dan sesuai dengan kompetensinya, menciptakan fondasi yang kuat untuk menjalankan layanan e-Government secara efektif.

Sementara itu, sumber daya finansial menjadi elemen krusial dalam penerapan e-Government. Menurut AS, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, terdapat penurunan dana atau anggaran yang tersedia untuk pelayanan e-Government. Pada tahun sebelumnya, terdapat alokasi Dana Alokasi Khusus (DAK) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang mendukung, namun pada tahun berjalan, DAK tidak lagi menjadi sumber dana. Perubahan ini menciptakan kendala finansial yang perlu diatasi agar penerapan e-Government tetap berjalan dengan optimal. Oleh karena itu, manajemen keuangan yang bijak dan pengelolaan anggaran yang efisien menjadi kunci untuk menjaga keberlanjutan pelayanan online.

Secara keseluruhan, keberhasilan penerapan e-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone didukung oleh tersedianya sumber daya manusia yang kompeten dan penanganan yang bijak terhadap sumber daya finansial. Melalui wawancara dengan HI, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terungkap bahwa pegawai yang menjadi operator layanan online sudah terlatih dan memiliki sertifikat operator SIAK, menandakan bahwa sumber daya manusia di bidang ini telah memenuhi kompetensi yang diperlukan. Upaya untuk mempertahankan kualitas sumber daya manusia dan mengelola sumber daya finansial secara efisien perlu terus dijaga. Hal ini menjadi kunci dalam menjaga kelancaran pelayanan berbasis online, khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.

Dengan menjaga kualitas sumber daya manusia dan pengelolaan finansial yang baik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat memastikan bahwa penerapan e-Government tetap berjalan efisien dan memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.Infrastruktur menjadi elemen penting dalam penerapan pelayanan e-Government, dan ketersediaannya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone diakui sebagai kunci keberhasilan layanan berbasis online. Menurut HI, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, infrastruktur yang ada di sana dianggap memadai. Meskipun begitu, dia menekankan bahwa setiap tahun diperlukan perbaikan atau penambahan alat, karena alat-alat tersebut mengalami kerusakan dan memerlukan pemeliharaan. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana, atau infrastruktur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, sudah cukup untuk mendukung pelayanan e-Government. Namun, perlu diperhatikan bahwa perawatan dan perbaruan alat-alat yang sudah tidak layak guna perlu menjadi prioritas, meskipun saat ini terdapat kendala berupa anggaran yang berkurang untuk memfasilitasi perawatan tersebut.

Dalam mengelola infrastruktur untuk e-Government, penting bagi instansi seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone untuk merencanakan perawatan dan peningkatan secara cermat. Perencanaan ini mencakup evaluasi rutin dan pembaruan terhadap perangkat dan sistem yang digunakan. Dengan melakukan perawatan yang tepat waktu dan perbaikan yang diperlukan, instansi dapat memastikan bahwa infrastruktur yang digunakan untuk pelayanan berbasis online tetap beroperasi secara optimal, sehingga memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat. Selain perawatan infrastruktur, pengelolaan anggaran yang efisien dan strategis juga menjadi faktor penentu keberhasilan dalam menjaga dan meningkatkan infrastruktur e-Government.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

Wawancara dengan AS, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, mengungkapkan bahwa anggaran yang digunakan untuk pelayanan e-Government bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pengelolaan yang efisien dan terencana dengan baik sangat penting agar dana yang tersedia dapat digunakan untuk perbaikan, pembaruan, dan pengembangan infrastruktur sesuai kebutuhan. Dengan demikian, instansi dapat memastikan kelancaran operasional e-Government dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

3. Element Value

Elemen value, atau nilai, memegang peran sentral dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan atau program. Dalam konteks ini, nilai merujuk pada besarnya manfaat yang dapat dihasilkan melalui suatu kebijakan atau tindakan. Pentingnya elemen value terletak pada kemampuannya untuk memberikan arahan dan fokus dalam merancang dan melaksanakan kebijakan yang dapat memberikan dampak positif yang signifikan. Dalam menentukan nilai kebijakan, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terkait manfaat yang diharapkan. Hal ini mencakup analisis dampak positif terhadap masyarakat atau organisasi yang menjadi sasaran kebijakan. Melibatkan pemangku kepentingan dan memahami kebutuhan serta harapan mereka dapat membantu dalam merinci nilai-nilai yang perlu diperhatikan. Ketika nilai-nilai ini diintegrasikan dengan baik dalam kebijakan, maka dapat dihasilkan solusi yang lebih holistik dan terarah.

Pentingnya elemen value juga tercermin dalam pembentukan kebijakan publik, terutama ketika kebijakan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat atau mencapai tujuan tertentu. Dengan memfokuskan pada nilai-nilai yang memberikan manfaat maksimal, kebijakan dapat dirancang dengan lebih efektif, sehingga dapat diharapkan memberikan kontribusi positif yang signifikan.

Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone membawa manfaat yang nyata, terutama dalam hal mengatasi kepadatan antrian. Menurut HI, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, penerapan layanan online ini berhasil mengurai kepadatan antrian di Capil. Sebelum adanya sistem ini, antrian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone cenderung panjang, dan hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan serta ketidaknyamanan bagi masyarakat. Dengan adanya layanan online, proses pendaftaran dan pengambilan dokumen dapat berlangsung lebih efisien dan tertata dengan baik.

Manfaat lain yang dirasakan adalah kelancaran proses pelayanan di tengah pandemi Covid-19. Dengan adanya sistem online, masyarakat dapat menghindari kerumunan dan kontak fisik yang berisiko. HI menyatakan bahwa pelayanan online telah aktif sejak tahun 2020, diintensifkan ketika pandemi melanda. Dengan demikian, E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone bukan hanya memberikan solusi untuk mengatasi antrian panjang, tetapi juga menjadi instrumen efektif dalam menjaga protokol kesehatan di masa pandemi. Secara keseluruhan, manfaat penerapan E-Government termanifestasi dalam pengurangan kepadatan antrian dan adaptasi optimal terhadap situasi pandemi, memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan lancar, efisien, dan aman.

Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone tidak hanya memberikan manfaat pada pihak dinas, tetapi juga menciptakan dampak positif bagi masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan salah seorang warga, SM, pelayanan online telah membawa kemudahan yang signifikan. SM menyatakan bahwa ia sering menggunakan layanan call center melalui WhatsApp untuk berbagai keperluan, terutama saat memerlukan informasi mendesak atau ingin mengecek data. Keberadaan layanan ini sangat membantu, khususnya dalam situasi mendesak, seperti saat ingin mencetak kartu vaksin. SM merasa terbantu karena dapat menghubungi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tanpa perlu datang langsung, menghemat waktu dan usaha.

Manfaat lain yang ditekankan oleh warga melalui wawancara ini adalah kemudahan dalam pengurusan berkas. SM mengungkapkan bahwa setelah diterapkannya E-Government, proses pengurusan berkas yang ingin diperbaiki menjadi lebih mudah dan tanpa kesulitan berarti. Pelayanan online ini memberikan alternatif yang efisien, memungkinkan masyarakat untuk mengatasi permasalahan administratif tanpa perlu menghadiri kantor secara langsung. Selain itu, kesederhanaan persyaratan dalam pengumpulan berkas juga menjadi nilai positif. Pelayanan online tidak hanya

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

memberikan kenyamanan akses melalui website dan call center, tetapi juga menyelaraskan persyaratan berkas dengan pelayanan offline, sehingga masyarakat tidak merasa terbebani atau kesulitan dalam memenuhi dokumen yang dibutuhkan. Secara keseluruhan, manfaat yang diperoleh masyarakat sejak adanya E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sangat signifikan. Layanan online tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi juga mempercepat dan menyederhanakan proses pengurusan berkas, memberikan solusi efektif untuk keperluan mendesak, serta mengurangi kebutuhan untuk hadir secara fisik di kantor, yang pada akhirnya memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Pembahasan

1. Elemens Support

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keinginan tulus untuk meningkatkan pelayanan publik melalui E-Government telah menjadi dasar kuat bagi perubahan positif dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bone.Pentingnya keinginan dan motivasi yang tulus sejalan dengan teori-teori motivasi dalam administrasi publik, di mana dorongan yang berasal dari niat yang tulus dapat memberikan landasan yang kokoh untuk perubahan dan inovasi. Teori ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi E-Government tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada komitmen jangka panjang untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Selain itu, hasil penelitian juga mencatat bahwa keinginan untuk menerapkan E-Government di Kabupaten Bone sudah muncul sejak akhir tahun 2019, dan implementasinya dimulai pada tahun 2020. Fakta ini menggambarkan komitmen jangka panjang pemerintah daerah terhadap perubahan. Hal ini konsisten dengan teori perubahan organisasi, di mana perubahan yang sukses memerlukan komitmen dan keberlanjutan dari pihak-pihak terkait. Pandemi Covid-19 juga diidentifikasi sebagai pendorong kuat untuk mempercepat dan mengoptimalkan penggunaan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teori adaptasi dan inovasi teknologi mendukung konsep ini, di mana perubahan teknologi dapat dipercepat oleh tekanan atau kebutuhan mendesak, seperti dalam kasus pandemi, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Dalam konteks implementasi E-Government, pentingnya kepatuhan terhadap regulasi khusus juga disoroti. Teori kepatuhan administratif memandang bahwa kepatuhan terhadap aturan dan prosedur adalah kunci keberhasilan dalam penerapan kebijakan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap regulasi, seperti Permendagri Nomor 104 Tahun 2019, merupakan aspek krusial dalam menjalankan E-Government secara efektif. Proses implementasi E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone menunjukkan bahwa koordinasi yang baik antara proses online dan offline, pemahaman aturan, dan penanganan data yang akurat dan aman sangat penting. Hal ini sejalan dengan teori manajemen publik dan efektivitas organisasi, di mana koordinasi dan pemahaman aturan merupakan faktor-faktor kunci dalam mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian mencatat bahwa penerapan E-Government di Kabupaten Bone sesuai dengan kerangka regulasi yang berlaku, mendukung transparansi, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Teori implementasi kebijakan dan administrasi publik menyoroti pentingnya kepatuhan terhadap regulasi sebagai elemen yang memastikan kinerja dan hasil yang optimal.

Dalam hal pelayanan berbasis online, keunggulan dalam menghasilkan dokumen berupa file elektronik mencerminkan efisiensi dan aksesibilitas yang diperoleh melalui penerapan teknologi informasi. Meskipun terdapat catatan bahwa beberapa dokumen masih memerlukan kunjungan langsung, langkah-langkah ini mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat.

2. Element Capacity

Teori manajemen sumber daya manusia terkait dengan keberhasilan organisasi yang bergantung pada pemahaman, keterampilan, dan komitmen pegawai, seperti yang tercermin dalam penerapan e-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Faktor finansial, khususnya perubahan alokasi dana, memunculkan urgensi manajemen keuangan yang bijak agar layanan e-Government tetap optimal. Infrastruktur yang memadai diakui sebagai kunci keberhasilan layanan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

berbasis online, namun perlunya perawatan dan perbaikan berkala menekankan pentingnya manajemen infrastruktur yang cermat.

Terdapat pula keterkaitan antara sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur yang harus diintegrasikan secara holistik sesuai dengan teori manajemen organisasi dan sistem informasi. Pengelolaan anggaran yang efisien, sebagaimana diutarakan oleh Sekretaris Dinas, menjadi kunci untuk menjaga kelancaran operasional dan pengembangan infrastruktur e-Government. Dengan mempertahankan kualitas sumber daya manusia, manajemen finansial yang bijak, dan perencanaan infrastruktur yang tepat waktu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat memastikan keberlanjutan dan efisiensi penerapan e-Government, mendukung harapan masyarakat akan layanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

3. Element Value

Elemen nilai, atau besarnya manfaat yang dapat dihasilkan melalui suatu kebijakan atau tindakan, menjadi fokus utama dalam merancang dan melaksanakan kebijakan. Konsep ini dapat dikaitkan dengan teori-teori manajemen kebijakan publik dan evaluasi kebijakan, di mana pentingnya nilai-nilai yang dapat memberikan manfaat maksimal menjadi landasan dalam perancangan kebijakan yang efektif. Dalam konteks penerapan E-Government, manfaat yang nyata terlihat dalam mengatasi kepadatan antrian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Hasil penelitian mencerminkan konsep manfaat dalam teori kebijakan publik, di mana penerapan layanan online berhasil meningkatkan efisiensi dan keteraturan proses pendaftaran dan pengambilan dokumen, mengurangi ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Pentingnya elemen value juga terlihat dalam adaptasi optimal terhadap situasi pandemi Covid-19. Dengan memfokuskan pada nilai-nilai yang memberikan manfaat maksimal, Dinas tersebut mampu menjaga protokol kesehatan melalui E-Government. Hal ini mencerminkan keterkaitan antara teori kebijakan publik dan adaptasi kebijakan terhadap perubahan situasional. Manfaat penerapan E-Government tidak hanya terbatas pada pihak dinas, tetapi juga menciptakan dampak positif bagi masyarakat. Elemen value tercermin dalam kemudahan akses dan efisiensi proses pengurusan berkas, sejalan dengan teori manajemen pelayanan publik. Wawancara dengan warga memberikan gambaran bahwa pelayanan online membawa kemudahan signifikan dalam penggunaan layanan call center, pengurusan berkas, dan penyederhanaan persyaratan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah berhasil mengoptimalkan nilai-nilai yang memberikan manfaat maksimal, sesuai dengan teori manajemen kebijakan publik dan manajemen pelayanan publik. Dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, serta fokus pada nilai-nilai yang dapat memberikan dampak positif, penerapan E-Government tidak hanya meningkatkan efisiensi internal dinas, tetapi juga memberikan solusi efektif dan kenyamanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, terdapat tiga elemen sukses yang dapat disimpulkan.

1. Elemen Support menjadi kunci utama dalam keberhasilan penerapan E-Government. Keinginan dan tekad dari pemerintah atau pejabat publik menjadi elemen paling penting yang harus diperhatikan dalam menjalankan E-Government. Hal ini sejalan dengan standar pelayanan publik dan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan. Adanya tekad yang tulus tersebut bertujuan untuk mengurangi biaya, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mencapai peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien.
2. Elemen Kapasitas (capacity) menjadi faktor krusial dalam kesuksesan penerapan E-Government. Sumber daya dalam konteks ini terdiri dari tiga komponen utama, yakni sumber daya manusia, keuangan, dan infrastruktur. Ketiga elemen ini memiliki peran penting dalam menentukan kelancaran dan kesuksesan pelayanan online. Sumber daya manusia yang terlibat

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

dalam penyelenggaraan pelayanan online haruslah individu yang berkompeten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sumber daya finansial menjadi elemen yang tak terpisahkan, dimana penggunaan dana bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Keberhasilan pelaksanaan pelayanan online sangat terkait dengan ketersediaan dana yang memadai. Sementara itu, sumber daya infrastruktur juga memiliki dampak signifikan. Komponen infrastruktur, seperti komputer, perlu dipertahankan atau diperbarui setiap tahunnya untuk memastikan kelancaran operasional dan efisiensi sistem pelayanan berbasis online. Dengan memastikan kecukupan sumber daya dalam tiga komponen tersebut, diharapkan penerapan E-Government dapat berjalan dengan optimal.

3. Elemen Nilai (value) menjadi hal yang sangat penting dalam konteks penerapan E-Government. Elemen ini mencakup sejauh mana instansi pemerintah sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai penerima layanan merasakan manfaat dari implementasi E-Government. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, manfaat yang dirasakan termasuk pengurangan kepadatan antrian dan pemulihan proses pelayanan agar dapat berjalan normal seperti sebelum adanya pandemi Covid-19. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat juga sangat positif. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengantri, dan aksesibilitas melalui website serta call center sangat mudah. Persyaratan pengumpulan berkas dalam pelayanan online juga diatur dengan cara yang mirip dengan pelayanan offline, memberikan kenyamanan dan kejelasan dalam proses pelayanan. Dengan demikian, nilai yang diperoleh baik dari sisi instansi pelaksana maupun masyarakat menjadi indikator keberhasilan implementasi E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Rekomendasi

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang implementasi E-Government dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Untuk penelitian berikutnya, ada beberapa rekomendasi yang dapat dijelajahi untuk memperluas wawasan dan memperdalam pemahaman mengenai penggunaan teknologi informasi dalam konteks layanan publik.

1. Penelitian dapat difokuskan pada evaluasi dampak E-Government terhadap efisiensi dan efektivitas layanan publik. Analisis lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengukur secara kuantitatif dan kualitatif sejauh mana implementasi E-Government telah meningkatkan kinerja organisasi, mengurangi biaya operasional, dan memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.
2. Penelitian dapat mengeksplorasi perspektif masyarakat terhadap penerimaan dan kepuasan mereka terhadap layanan berbasis online. Melibatkan responden dari berbagai lapisan masyarakat akan memberikan gambaran yang lebih holistik tentang sejauh mana E-Government memenuhi harapan dan kebutuhan mereka, serta potensi perbaikan yang dapat diidentifikasi.
3. Penelitian dapat memfokuskan pada aspek keamanan dan privasi data dalam implementasi E-Government. Investigasi lebih lanjut terhadap langkah-langkah keamanan yang diterapkan dalam pengelolaan data pribadi masyarakat akan menjadi kontribusi berharga untuk memastikan bahwa keamanan informasi tetap menjadi prioritas utama dalam era digital.
4. Penelitian dapat melibatkan pembanding antara kabupaten yang menerapkan E-Government dan yang belum menerapkannya. Hal ini dapat memberikan pemahaman lebih lanjut tentang perbedaan dampak dan tantangan yang mungkin dihadapi oleh kabupaten yang belum sepenuhnya mengadopsi teknologi ini.

Melalui penelitian-penelitian berikutnya yang menggali lebih dalam aspek-aspek tersebut, diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif dan aplikatif untuk pengembangan layanan publik berbasis teknologi di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

AR Sakir, A. R. (2021). Budaya Birokrasi : Kinerja Pegawai Samsat Maros dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraa bermotor. 7, 25–35. https://journal.lldikti9.id/sosiosains/article/view/573/402

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.

Ayunda, R., Nertivia, N., Prastio, L. A., & Vila, O. (2021). Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. Journal of Judicial Review, 23(1), 71. https://doi.org/10.37253/jjr.v23i1.4359

Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. Administrative Law and Governance Journal, 3(2), 220–231. https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231

Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi, 10(1), 10. https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417

Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat "Implementation Of Egovernment In Improving The Quality Of Public Service In Department Of Investment Service And Integrated Service In Bandung City, West Java Province." Visioner, 13(2), 145–157.

Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 16(2), 163–178. https://doi.org/10.31113/jia.v16i2.230

Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA (Studi pada Pemerintahan Desa Bulo Timoreng). PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 9(3), 130–139. https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.508

Pradana, F. H. (2022). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Informasi Publik di Diskominfo Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. Repository IPDN, 1–17. https://bit.ly/3tRlUNu

Sakir, A. R., & Pattimura, U. (2022). TENGAH EMPOWERMENT OF THE POOR BY THE SOSIAL WELFARE OFFICE IN LETWARU VILLAGE , MASOHI DISTRICT , CENTRAL MALUKU Salah satu kewajiban Pemerintah yakni melakukakn penanggulangan kemiskinan yang harus dilakukan sebagai pemenuhan atau wujud dari amanat raky. 3(1), 1–10.

Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. Jurnal Caraka Prabu, 5(1), 52–68. https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 18(2), 212–224. https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808

Taufik, T. H., Sarah, S. W., & Yusuf, Y. A. (2022). Analisis Strategi Keberhasilan E-Government di Kabupaten Bojonegoro. Journal of Governance Innovation, 4(1), 14–26. https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.1116

Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan, 1(1), 1–16. https://doi.org/10.18196/jphk.1101

Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. Matra Pembaruan, 4(1), 13–23. https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-23

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah.