

# IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE

Rasti Lestari<sup>1\*</sup>, Muhlis Madani<sup>2</sup>, Ihyani Malik<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*This study aimed to find out how the implementation of e-government in public services at the Department of Population and Civil Registry of Bone Regency. This study used qualitative with descriptive research type. The data collection techniques used observation, interviews, and documentation. The results of this study indicated that the implementation of e-Government in public services at the district population and civil registry offices provided good benefits. It could be seen from the support element, namely the Population and Civil Registry Office of Bone Regency had implemented this online-based service (e-Government) to improve and produce excellent or good service. Elements of capacity consisted of: 1) competent human resources who became operators, 2) financial sources of funds, 3) adequating infrastructure resources for services. The value element of the benefits felt by the Population and Civil Registry Office of Bone Regency as a service provider, such as the lack of queues and the community perceived as service recipients, such as the time spent in the service becomes effective and efficient.*

**Keywords:** e-government, implementation, public service

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi e-government dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Jenis penelitian ini kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-Government dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone memberikan manfaat yang baik. Dapat dilihat dari elemen support yaitu dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah menerapkan pelayanan berbasis online (e-Government) ini untuk meningkatkan dan menghasilkan pelayanan yang prima atau baik. Elemen capacity terdiri dari: 1) sumber daya manusia yang menjadi operator sudah kompeten, 2) sumber dana finansial, 3) sumberdaya infrastruktur dalam pelayanan telah memadai. Elemen value manfaat yang dirasakan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bone sebagai pemberi layanan seperti kurangnya antrian dan yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan seperti waktu yang digunakan dalam pelayanan menjadi efektif dan efisien.

**Kata kunci:** e-government, implementasi, pelayanan publik

---

\* rastilestari@gmail.com

## PENDAHULUAN

Prospektif perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yaitu efisiensi, kecepatan dalam penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa pengaruh yang sangat besar terutama bagi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintah bertujuan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah.

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun dengan matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilaksanakan setelah perencanaan dianggap sudah sempurna. Menurut Nurdin Usman dalam (Mustofa & Prayoga, 2020) implementasi merupakan suatu aktifitas, aksi, atau suatu sistem yang memiliki mekanisme, implementasi merupakan sebuah kegiatan dengan perencanaan yang baik dalam mencapai tujuan dari kegiatan tersebut.

Menurut Kaporu dalam (Apriandi, 2017) faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi yaitu (*environmental conditions*) (kondisi

lingkungan), *inter-organizational relationship* (hubungan antara organisasi), *resource* (sumber daya), dan *characteristic implementing agencies* (karakter individu implementor).

E-Government (*Electronic Government*) adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. E-Government merupakan bentuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Aprianty, 2016).

Holmes dalam (Irawan, 2013) mendefinisikan bahwa e-Government merupakan sebuah cara yang diterapkan oleh pemerintah dengan teknologi baru dalam hal melayani masyarakat agar dapat memperoleh informasi dengan mudah dan pemerintah lebih nyaman dalam melakukan pelayanan, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan

dan untuk memberikan kesempatan dalam berpartisipasi terhadap proses demokrasi. E-Government penggunaannya mengacu pada teknologi informasi oleh pemerintah yang mempunyai kemampuan dapat mengubah hubungan yang terjadi antara warga negara, bisnis, serta unit lain dari pemerintah. E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan pemberian pelayanan intensif untuk masyarakat dengan penggunaan web atau aplikasi yang lebih memudahkan masyarakat, serta mengurangi ongkos dalam proses penyelenggaraan pemerintah (Irawan, 2013).

Adapun tujuan e-Government yaitu akan lebih mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan publik, sumber-sumber informasi pemerintah lebih mudah untuk diakses, kualitas layanan bisa dinikmati sama dengan seluruh warga negara, serta permasalahan mengenai keluhan masyarakat dapat ditangani.

Pelayanan publik berbicara tentang sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan undang-undang atas barang, jasa, dan pelayanan administratif bagi setiap warga negara

dan institusi sebagai penyediaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Samparan dalam (Aprianty, 2016) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik diartikan sebagai proses pemberian layanan bagi orang memiliki keperluan atau kepentingan pada instansi atau organisasi yang terkait berdasarkan tata cara dan aturan.

Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintah untuk memenuhi unsur kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Pelayanan yang lebih efektif dan efisien bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi

yang akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Dalam hal ini, e-Government telah menjadi bagian tak terpisahkan dengan dunia pemerintahan, termasuk di Indonesia.

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 merupakan pintu gerbang perkembangan e-Government di Indonesia. Ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan, pengolahan dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. Dalam peraturan ini pemerintah menerapkan enam strategi pokok terkait dengan pengembangan e-Government. Antara lain: Strategi pertama, yaitu pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas. Kedua, adalah penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik. Ketiga, adalah pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi. Keempat, adalah mengembangkan kontribusi dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi serta teknologi informasi. Kelima, adalah pengembangan sumberdaya manusia di pemerintahan dan peningkatan *e-literacy* masyarakat. Serta yang keenam, yaitu perwujudan pengembangan secara teratur

dengan menggunakan tahapan yang realistis dan terukur (Hiplunudin, 2017).

Salah satu kabupaten di Indonesia tepat di Sulawesi Selatan yang menerapkan e-Government yaitu Kabupaten Bone. Salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Bone yang menerapkan e-Government yaitu Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bone. Secara hukum sistem ini telah dikukuhkan dengan adanya Perda Kabupaten Bone No. 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Program e-Government yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bone yaitu SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) atau dapat diakses melalui website *Capil Bone* atau laman *website* berikut ini <https://capil.bone.go.id/>.

SIAK merupakan salah satu wujud dari penerapan *e-Government* yang merupakan suatu sistem informasi yang berbasis *website* yang dibuat berdasarkan prosedur-prosedur dan standarisasi khusus yang bertujuan untuk menata sistem administrasi di bidang pendudukan, sehingga dapat tercapai tertib administrasi dan juga membantu petugas dalam pelaksanaan layanan kependudukan (Handayani, 2020).

Dalam pengimplementasian pelayanan publik berbasis *online* tersebut belum maksimal, masih banyak kekurangan yang perlu disempurnakan, pemasalahan seperti kurangnya pengetahuan masyarakat untuk mengakses situs *website* dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone karena patugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone masih kurang mensosialisasikan kepada masyarakat. Tingkat pengetahuan teknologi yang masih rendah menyebabkan masyarakat kurang memahami bahkan manfaat pelayanan dan bertransaksi secara *online*.

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun dengan matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilaksanakan setelah perencanaan dianggap sudah sempurna. Menurut Nurdin Usman dalam (Mustofa & Prayoga, 2020) implementasi merupakan suatu aktifitas, aksi, atau suatu sistem yang memiliki mekanisme, implementasi merupakan sebuah kegiatan dengan perencanaan yang baik dalam mencapai tujuan dari kegiatan tersebut. Adapun 3 (tiga) aspek dalam implementasi yaitu mencakup: 1) Perencanaan atau *Planning*, 2)

Pelaksanaan, dan 3) Evaluasi (Mustofa & Prayoga, 2020).

Holmes dalam (Irawan, 2013) mendefinisikan bahwa *e-Government* merupakan sebuah cara yang diterapkan oleh pemerintah dengan teknologi baru dalam hal melayani masyarakat agar dapat memperoleh informasi dengan mudah dan pemerintah lebih nyaman dalam melakukan pelayanan, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memberikan kesempatan dalam berpartisipasi terhadap proses demokrasi.

E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan pemberian pelayanan intensif untuk masyarakat dengan penggunaan *web* atau aplikasi yang lebih memudahkan masyarakat, serta mengurangi ongkos dalam proses penyelenggaraan pemerintah (Irawan, 2013).

Pelayanan publik diartikan sebagai proses pemberian layanan bagi orang memiliki keperluan atau kepentingan pada instansi atau organisasi yang terkait berdasarkan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan (Mariono, 2019).

Menurut Kotler dalam (Hiplunudin, 2017) pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang

berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari.

Adapun jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan sifat dan ciri-ciri kegiatan serta hasil atau produk pelayanan, yaitu a) Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang diberikan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi, serta kegiatan tata usaha lainnya yang hasil akhirnya menghasilkan berupa dokumen, misalnya sertifikat, rekomendasi, dan lain-lain. b) Pelayanan Barang, merupakan pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan barang beserta pengelolaannya yang berwujud fisik yang bentuk penyampaiannya yaitu langsung kepada konsumen. Kegiatan yang dimaksud yang dapat berwujud fisik yaitu berupa pelayanan listrik, pelayanan telfon, dan air bersih. c) Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang diberikan berbentuk penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Misalnya pelayanan pos, pelayanan perbankan, dan lain-lain.

Adapun faktor-faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu di antaranya kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi

(*organizational culture*), faktor kelembagaan, tata kerja (*standar operasional prosedur*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana dan prasana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia.

Tujuan pelayanan publik merupakan semata-mata untuk kepentingan masyarakat sebagai yang menerima pelayanan. Tolak ukur pelaksanaan pelayanan publik yang baik yaitu dilihat dari kepuasan masyarakat. Hal penting yang perlu dilaksanakan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas yaitu kompetensi atau kemampuan aparatur yang didukung dengan intelektualisasi yang tinggi dan perilaku yang baik.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu jenis penelitian yang berupa mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa yang nyata. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif “studi kasus” yaitu bertujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara rinci tentang sifat, karakter, latar belakang dari suatu penelitian, selanjutnya dikaitkan dengan hal-hal yang bersifat umum,

serta penjelasan yang tepat berdasarkan masalah yang diteliti yaitu bagaimana Implementasi *e-Government* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Informan dari penelitian ini ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling* yaitu informan dipilih secara sengaja oleh peneliti yang dianggap memenuhi syarat untuk dilakukan wawancara yang mengetahui serta memahami informasi dan fakta untuk memperoleh data dan informasi. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sekretaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan dua masyarakat.

Sumber data yang digunakan yaitu berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Serta, teknik pengabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Bone merupakan salah satu kabupaten yang terletak di pesisir Timur Provinsi Sulawesi Selatan dengan jarak ke Kota Makassar sekitar 174 km. Kabupaten Bone memiliki luas wilayah dengan sekitar 4.559 km<sup>2</sup> atau 9,78 persen dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Ibukota Kabupaten bone yaitu Watampone dengan wilayah yang luas ini terbagi menjadi 27 kecamatan dengan 372 desa/ kelurahan. (Bone.go.id, 2022).

Batas wilayah Kabupaten Bone berdasarkan kondisi geografisnya yaitu berbatas dengan wilayah-wilayah berikut ini: Utara berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Soppeng, timur berbatasan dengan Teluk Bone, selatan berbatasan dengan Kabupaten Sinjai dan Gowa, serta barat berbatasan dengan Kabupaten Barru, Pangkep, dan Maros.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone merupakan lembaga pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Bone Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kependudukan, Susun Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

*E-Government* merupakan suatu bentuk upaya pemerintah dalam hal proses mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik atau berbentuk *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik secara efektif dan efisien. Pengoptimalan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengimplementasian *e-Government* dapat bermanfaat dengan baik, dapat dilihat dalam hal proses kerja dan penataan atau pembenahan sistem manajerial serta proses kerja lingkungan yang baik.

Dalam pengimplementasi *e-Government* dalam hal pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan beberapa hal untuk dapat memastikan bahwa dalam penerapan *e-Government* ini telah sukses dan berjalan dengan baik serta memberikan perubahan pelayanan yang lebih baik dan efisien kepada masyarakat. Sehingga elemen sukses penerapan *e-Government* hendaknya perlu diperhatikan dengan baik.

Berikut ini 3 (tiga) elemen sukses dalam pengimplementasian/penerapan *e-Government*:

### **Elemen Support**

Keinginan atau tekad dari pemerintah atau pejabat publik dalam menerapkan *e-Government* merupakan elemen pertama dan yang paling penting harus diperhatikan dalam menerapkan *e-Government*, sehingga tidak menimbulkan hal-hal yang tidak baik seperti menentang prinsip-prinsip yang berkaitan dengan *e-Government* dan atau hanya sekedar mengikuti gaya atau *trend*. Berdasarkan kemauan dan lamanya penerapan *e-Government*, hasil wawancara yang telah saya lakukan dengan AS sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dalam menerapkan *e-government* “Kalau soal kemauan penerapan *e-Government* ini dari pihak capil sudah ada karena *e-Government* diterapkan itu sejak akhir tahun 2019 dan mulai aktif sejak tahun 2020 dan semenjak ada Covid-19 mulai, jadi kalau kemauan dari pihak capil itu sudah ada dan itu sudah disosialisasikan kepada kantor camat dan kantor desa untuk disampaikan kepada masyarakat”. Dapat disimpulkan bahwa kemauan di terapkannya pelayanan berbasis *online* (*e-Government*) termasuk pembuatan kartu keluarga untuk meningkatkan dan menghasilkan pelayanan yang prima atau baik kemudian pelayanan

online ini sudah diterapkan sejak tahun 2019 dan penerapannya mulai dioptimalkan sejak tahun 2020 yaitu pada saat pandemi Covid-19.

*E-Government* ini memiliki aturan tertentu. Sistem kerja akan berjalan lancar dalam suatu instansi pemerintah jika dilaksanakan sesuai aturan. Selain itu di dukung dengan pemahaman pegawai terkait aturan tersebut. Sedangkan yang disebutkan oleh HI Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk “Penerima pelayanan *online* dari pelanggan atau pemohon itu diterima melalui *WhatsAap* atau *e-mail* dan selanjutnya itu disalurkan kembali ke loket pelayanan dan setelah selesai di setor kembali ke staf bagian pelayanan online dan setelah selesai dibuatkan resi pengambilan, jadi yang menyeter melalui *e-mail* itu dikirimkan kembali melalui *e-mail* dan yang melalui *call center* dikirm kembali melalui *whatsaap*, namun bisa juga datang langsung ke capil sesuai dengan tanggal pengambilan yang tertera di resi dan terkait dengan yang tidak memelurkan legalisir itu adalah KTP elektronik, KK dan AKTA serta semua dokumen kependudukan yang bertandatangan *barcode*, itu berdasarkan Permendagri 104”. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan aturan

standar pelayanan publik dan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan telah sesuai yaitu semua pegawai telah memahami aturan yang berlaku dalam melaksanakan pelayanan berbasis online (*e-Government*) utamanya dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan lainnya.

Pelayanan berbasis online ini menghasilkan berkas berupa file elektronik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan T Staf Operator Pelayanan online terkait pembuatan Kartu Keluarga dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan berbasis online dapat lebih memudahkan masyarakat karena masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Kecuali, untuk pengambilan KTP, tetapi untuk Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran itu masyarakat bisa mencentaknya dengan sendiri.

### **Elemen *Capacity***

Sumber daya adalah elemen yang sangat penting dalam penerapan pelayanan berbasis *Online (e-Government)*. Sumber daya disini terdiri dari 3 komponen penting yaitu sumber

daya manusia, finansial dan infrastruktur.

Tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkompetensi mendukung berhasilnya pelayanan berbasis *online* (*e-Government*). Wawancara yang dilakukan dengan HI Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk “Soal tenaga pegawai disini yang menjadi operator itu sudah terlatih semua, sudah memiliki sertifikat operator SIAK. Jadi soal itu semua pegawai dibagian ini itu mampu dan sesuai dengan kompetensinya”. Dari uraian diatas penulis menyimpulkan sumber daya atau pegawai yang menjadi operator yang menangani pelayanan *online* (*e-Government*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone itu sesuai dengan kompetensi dan sudah memenuhi standar yang telah ditentukan. Sumber daya finansial (keuangan) merupakan bagian pendukung dalam penerapan *e-Government*. Wawancara yang dilakukan dengan AS Sekertaris Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bone dalam menerapkan *e-Government* “Dana untuk itu atau anggaran yang digunakan itu sudah berkurang sudah tidak seperti yang dulu lagi karena tahun lalu itu APBD dan ada anggaran yang namanya DAK (Dana Alokasi Khusus) itu sekarang sudah

tidak ada lagi. Jadi, anggaran yang digunakan sekarang itu hanya APBD yang terbatas”. Jadi kesimpulannya yaitu dana yang digunakan untuk pelayanan yaitu berasal dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) yang pada tahun sebelumnya menggunakan anggaran yang bersumber dari dua anggaran yaitu DAK (Dana Alokasi Khusus) dan APBD dan pada tahun ini hanya menggunakan anggaran dari APBD yang kemudian itu mengalami perubahan yang cukup signifikan.

Sumber daya infrastruktur juga merupakan bagian terpenting pelayanan *e-Government*. Dapat dikatakan ketersediaan infrastruktur menjadi kunci keberhasilan penerapan pelayanan berbasis *online*. Dijelaskan oleh HI Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk “Soal infrastruktur disini itu sudah memadai tapi setiap tahunnya itu perlu perbaikan atau tambahan alat karena alat setiap tahunnya itu ada yang rusak dan butuh adanya perbaikan”. Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasana atau infrastruktur yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yaitu sudah memadai. Namun, dalam hal tersebut perlu perawatan atau perbaruan dari beberapa alat yang sudah tidak layak lagi untuk digunakan tapi untuk

sekarang ini biaya atau anggaran dalam hal pelayanan itu berkurang.

### **Elemen *Value***

Elemen value ini adalah salah satu elemen yang sangat penting dalam terlaksananya suatu kebijakan karena menentukan nilai atau besarnya manfaat yang didapat.

Penerapan E-Government ini tentunya mendatangkan manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. wawancara yang dilakukan dengan HI Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk “Manfaatnya yang sangat dirasakan dicapil itu sendiri yaitu dapat mengurangi kepadatan antrian di Capil karena kapan tidak diterapkannya ini pelayanan *online* antrian di Capil akan sangat panjang”. dapat disimpulkan manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yaitu dapat mengurangi kepadatan antrian dan proses pelayanan dapat berjalan dengan normal seperti sebelum adanya pandemi Covid-19.

Selain memberikan manfaat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, penerapan E-Goverenment ini juga memberikan manfaat bagi masyarakat. Wawancara yang dilakukan pada masyarakat SM “Pelayanan *online* sering saya lakukan yaitu melalui *call*

*center* yang melalui WhatsApp, kalau manfaat yang saya rasakan itu ketika saat keadaan mendesak sekali semisal ingin mengecek data tidak perlumi datang ke capil cukup komunikasi melalu *call center* setelah itu ketika sudah konfirmasinya baru di tanyakan, seperti yang sering tanyakan yaitu tentang vaksin karena saya ingin mencetak kartu vaksin biasanya didapati NIKnya tidak valid, jadi saya langsung menghubungi pihak capil melalui *call center* saja dan untuk urusan yang bersifat mendesak itu sangat memudahkan setelah diterapkannya ini *e-Government* dan itu pengurusan berkas yang ingin diperbaiki itu juga tidak ada kesulitan”. Jadi, kesimpulannya bahwa manfaat yang dirasakan masyarakat semenjak adanya *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sangatlah baik karena masyarakat tidak perlu datang untuk mengantri di kantor dan *website* serta *call center* juga saat mudah untuk diakses, serta persyaratan pengumpulan berkas dalam pelayanan *online* sama hal dengan pelayanan *offline* dan juga tidak mempersulit masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, dengan judul

penelitian Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone terdapat tiga elemen sukses dalam implementasi/penerapan dan dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama, *elemen support*. Keinginan atau tekad dari pemerintah atau pejabat publik dalam menerapkan *e-Government* merupakan elemen pertama dan yang paling penting harus diperhatikan dalam *menerapkan e-Government*. Sesuai dengan standar pelayanan publik dan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan. Tujuan Penerapan *e-Government* mengurangi biaya, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta peningkatan pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

Kedua, *elemen capacity*. Sumber daya disini terdiri dari 3 komponen penting yaitu sumber daya manusia, finansial dan infrastruktur. Elemen tersebut juga menentukan berjalan dan suksesnya pelayanan *online*. Sumber daya manusia yang mengani pelayanan *online* harus yang kompeten dan sesuai dengan standar yang ditentukan. Sumber daya finansial yang digunakan yaitu berasal dari dana APBD

(Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). Sumber daya infrastruktur harus memadai seperti komputer yang setiap tahunnya perlu perawatan atau pembaharuan.

Ketiga, elemen *value*. Elemen *value* yaitu bagaimana instansi sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai penerima layanan tentunya merasakan manfaat dari terlaksananya *E-Government*. Manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yaitu dapat mengurangi kepadatan antrian dan proses pelayanan dapat berjalan dengan normal seperti sebelum adanya pandemi Covid-19. Adapaun yang dirasakan masyarakat sangatlah baik karena masyarakat tidak perlu datang untuk mengantri di kantor dan *website* serta *call center* juga saat mudah untuk diakses, serta persyaratan pengumpulan berkas dalam pelayanan online seperti dengan pelayanan *offline*.

## REFERENSI

- Apriandi, I. (2017). *Implementasi Qanun Nomor 11 Tahun Tahun 2002 Tentang Syariat Islam di Kota Langsa* (Tesis, Universitas Medan Area, Medan), pp. 11–35. Diperoleh dari <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/1590>
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan

- Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), p. 1593.
- Bone.go.id.(2022).Geografi dan Iklim. Bone.Go.Id. Diperoleh dari <https://bone.go.id/2013/04/26/geografi-dan-iklim/>
- Handayani, S. (2020). *Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar) Diperoleh dari <https://docplayer.info/206762813-Skripsi-kualitas-pelayanan-aparatur-pemerintah-melalui-penerapan-e-government-di-dinas-kependudukan-dan-catatan-sipil-kabupaten-bone.html>
- Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik* (1st ed.). Yogyakarta: Calpulis.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1).
- Mariono, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Mustofa, A., & Prayoga, A. (2020). Konsepsi Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Pelayanan Tenaga Pendidik. *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), pp. 1–14. <https://doi.org/10.54437/alidaroh.v4i1.130>
- Perda Kabupaten Bone No. 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan