

## **KEBIJAKAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Alhilal Hamdi<sup>1\*</sup>, Abdi<sup>2</sup>, Nurbiah Tahir<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*The purpose of this research is to analyse the electronic government policy in improving public services in Enrekang Regency. This research uses qualitative research methods. Data were collected from observations, interviews and documentation. The results of this study indicate that the electronic government policy in organising public services of the population and civil registration office of Enrekang Regency which is seen from the aspects: 1) Communication, in the implementation of public services, the population and civil registration office of Enrekang Regency is in accordance with existing policies where communication is very important as a matter of transparency to the community. 2) Resources, in the implementation of public services, the population and civil registration office of Enrekang Regency is good with the development and training provided so as to improve its performance. 3) Disposition, in the implementation of public services, the population and civil registration office of the Regency is quite good in terms of attitudes and responsibilities. 4) Bureaucratic structure, in the implementation of public services, the population and civil registration office of the Regency is quite good in terms of information sources for leaders or executives in producing various policies.*

**Keywords:** public policy, e-government, public services

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini menganalisis terkait kebijakan electronic government dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Enrekang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan *electronic government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Enrekang yang dilihat dari aspek: 1) Komunikasi, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Enrekang sudah sesuai dengan kebijakan yang ada dimana komunikasi yang dilakukan itu sangat penting sebagai sifat transparansi kepada masyarakat. 2) sumber daya, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Enrekang sudah baik dengan adanya pengembangan dan pelatihan yang diberikan sehingga meningkatkan kinerjanya. 3) Disposisi, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten sudah cukup baik dari segi sikap dan tanggung jawabnya. 4) struktur Birokrasi, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten sudah cukup baik dalam sumber informasi bagi pimpinan atau eksekutif dalam menghasilkan berbagai kebijakan.

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

---

\* alhilal@gmail.com

## PENDAHULUAN

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. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e- government yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government (Prakoso, 2020).

E-government merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihakpihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan INPRES no. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung

penerapan e-government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan good governance. Secara ringkas tujuan e-government adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

E-government di Indonesia diperkenalkan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tentang Telekomunikasi, Media, dan Informatika, yang menetapkan bahwa pejabat pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi. Selain itu, mengenai e-government, pada tahun 2003 Presiden mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan EGovernment. Jaksa Agung, Gubernur Jenderal, dan Walikota dari Bupati Indonesia dan Republik Indonesia mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya masing-masing untuk melaksanakan pembangunan e-government nasional.

Masalah yang di dapat adalah Pencetakan KTP elektronik pada tahun 2018 mengalami keterlambatan dengan alasan buruknya koneksi jaringan yang buruk Sedangkan menurut data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang pada Tahun 2018 disebutkan bahwa target masyarakat wajib memiliki KTP sebanyak 167.535 jiwa sementara disebutkan pula bahwa masyarakat yang telah memiliki KTP sebanyak 167.535 yang menandakan targetnya tercapai. Dari hasil observasi awal penulis ditemukan beberapa kendala pelaksanaan pelayanan di Dukcapil Kabupaten Enrekang, sesuai dengan data (TribunEnrekang.com 18 Maret 2022).

Kebijakan publik merupakan suatu tindakan pemerintah berupa keputusan politik dalam melakukan arah tindakan tertentu secara terencana. Hal tersebut sejalan dengan pengertian kebijakan yang dikemukakan oleh United Nation dalam Wahab (2011) yang mengatakan bahwa kebijakan ialah pedoman umum atau khusus, luas atau sempit, longgar atau terperinci, bersifat kualitatif atau kuantitatif, maupun publik atau privat. Kebijakan dalam maknanya seperti ini mungkin berupa suatu deklarasi

mengenai suatu dasar pedoman bertindak, suatu arah tindakan tertentu, suatu program mengenai aktivitas-aktivitas tertentu, atau suatu rencana.

*E-Government* merupakan sebutan dari beberapa kelompok, diartikan secara luas. Kegiatan yang memanfaatkan teknologi informasi yang berguna sebagai cara untuk membantu melaksanakan sistem pemerintahan secara lebih baik lagi. Karena itu, dalam memandang *e-government*, jangan terfokus pada kata 'e' - nya saja, tetapi yang terpenting adalah cara berjalannya pemerintahan melalui media elektronik berbasis online. Lantas ditemukan dua hal paling utama dalam pengertian *e-Government* di atas, merupakan pemakaian teknologi komunikasi informasi, satu dari beberapa alat bantu yaitu internet, dan kedua adalah sasaran pemanfaatan teknologi supaya proses pemerintahan bisa berjalan lebih baik lagi. Seluruh cara atau mekanisme yang ada di pemerintahan bisa didapat dengan lebih cepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, melalui teknologi informasi/internet. *E-Government* tidak hanya menukar cara pemerintah dalam berhubungan kepada warga. Masyarakat juga dapat berkomunikasi dengan kantor-kantor

pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mentransfer surat, sesuai dengan konsep e-government, fungsi utama *e- Government* adalah dengan memakai teknologi informasi yang bisa membangun hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Informasi, komunikasi, dan transaksi sekitar masyarakat dan pemerintah dilakukan dengan fasilitas online, sesuai dengan pelaksanaan *e-government*. Terwujudnya kebebasan (transparansi) dimaksudkan agar proses demokratisasi dan kebebasan politik serta administrasi. Dengan begitu ide ini diharapkan bisa mengurangi kecurangan terhadap kebijakan pemerintah, karena keterbukaan kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan makin mudah dikelola dan diawasi (Mukamurenzi et al., 2019).

Menurut Bekkers (2003), dalam konsep e-gov, paradigma pelayanan harus dirubah total. *Face to face*, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa kita lihat atau alami, harus segera ditinggalkan. Sebagai gantinya adalah papan ketik komputer (*keyboard*), *central processing unit* (CPU), layar monitor, dan jaringan, titik. Hal ini

tentu membawa implikasi pada perubahan manajemen pelayanan yang selama ini ada (Djumara et al., 2009).

Menurut Rachmawati & Fitriyanti, (2021) mengemukakan *Electronic Government* merupakan substitusi ungkapan *Electronic Government (e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal. *World Bank* (WB, 2000) memandang *e-gov* merupakan adopsi dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan *e-gov*, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya. Selanjutnya Twizeyimana & Andersson (2019), mengemukakan *e- Government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. *E-gov* adalah penyelenggaraan pemerintahan

berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good Government* (World Bank, 2001). *E-gov*. Dari rumusan pengertian tersebut di atas jelas bahwa e-adm (*e-gov*) merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai tujuan antara lain: 1) Meningkatkan efisiensi pemerintahan; 2) Memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik; 3) Memberikan akses informasi kepada publik secara luas. 4) Menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparansi kepada masyarakat (Habibullah, 2010).

Menurut Muflihah & Susanto, (2017) faktor adopsi *e-Government* dari sisi warga, mengarah pada beberapa hal penting yang harus menjadi perhatian bagi pemerintah yang akan menerapkan *e-Government* agar warga memiliki inisiatif melakukan adopsi *e-Government*, yaitu: a) Pemerintah harus sudah menyiapkan hal-hal teknis seperti infrastruktur yang memadai. b) Layanan *e-Government* memiliki privasi dan keamanan. c) Layanan *e-Government* harus mudah untuk

digunakan atau dapat dikatakan *effortless*, karena pada dasarnya sistem online harus lebih memberikan kemudahan dari sisi tenaga, waktu, dan biaya. d) Layanan *e-Government* sesuai dengan nilai-nilai yang ada pada daerah dan kebutuhan warga, sebagai contoh untuk *e-Government* yang diterapkan dengan warga yang memiliki keragaman Bahasa seharusnya disediakan beberapa fitur Bahasa misalnya bahasa khas daerah dan Bahasa Indonesia. e) Layanan *e-Government* memiliki tampilan antar muka yang mudah digunakan, dipahami dan familiar. f) Layanan *e-Government* memberikan informasi dan layanan yang berpusat pada warga yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga. g) Layanan *e-Government* memberikan nilai bagi warga, seperti operasional layanan publik yang efektif, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan hasil yang diinginkan (*desired outcomes*) (Muflihah & Susanto, 2017).

Pada akhirnya, aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama Rasyid, (1998).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam Shafrudin, 2014) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan Kurniawan, (2016).

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Mulyawan, 2016).

Kualitas Pelayanan Publik Menurut KepMenPan 81/1995 kinerja organisasi public dalam memberikan pelayanan public dapat dilihat dari indicator, seperti: 1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum menjadi mudah, lancer, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. 2. Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal dan waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja. 3. Kemanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. 4. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata

cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. 5. Efisien, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan public yang diberikan. 6. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar, dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar. 7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil (Buchari, 2016).

Konsep Kebijakan E-Government Kabupaten Enrekang. Adapun peraturan bupati Enrekang nomor 51 tahun 2017 tentang pemanfaatan teknologi informasi yaitu:

Menimbang: a) Bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan e-government yang terarah, terpadu, sistematis dan tepat sasaran, perlu pengaturan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi itu sendiri. b) bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu penetapan peraturan bupati tentang pemanfaatan

teknologi informasi dan komunikasi.

Mengingat: a) Undang-undang Nomor 29 tahun 1959 tentang pembentukan daerah tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822). b) Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi (lembaran Negara republik Indonesia tahun 1999 Nomor 154 tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881). c) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik (lembaran negara republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 tambahan lembaran negara republik Indonesia Nomor 4846). d) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran negara republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan lembaran negara republik Indonesia Nomor 5038). e) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 informasi dan transaksi elektronik. f) Rencana daerah kabupaten enrekang tentang rencana induk teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah daerah kabupaten Enrekang Tahun 2018-2022.

Maksud dan tujuan: a) Maksud dari pemafaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah sebagai pedoman pelaksanaan dan pengembangan *e-government* di daerah Kabupaten Enrekang.

Tujuan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah: a) Meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan. b) memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

Adapun elemen sukses pengembangan *e-government* lain yang dikemukakan oleh Moon (2008, h.16) di dalam buku Sistem Informasi Manajemen karya Dr. Ir. Eko Nugroho yaitu *willingness and local culture*. *Willingness* adalah kemauan. Kemauan di sini dapat diartikan sebagai komitmen yang muncul untuk melakukan sesuatu hal. Sebagai berikut: Faktor atau elemen sukses penerapan *e-government* juga dapat dipengaruhi oleh local culture atau budaya lokal yang mempengaruhi di dalam kesuksesan penerapan *e-government* terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga dengan kesiapan dari masyarakat pengguna, dimana berhubungan

dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan *e-government* tersebut. Peran masyarakat di sini sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *e-government* (Wirawan, 2020).

Adapun deskripsi fokus penelitian merupakan uraian dari masing-masing fokus yang akan diamati untuk memberikan kejelasan tentang pengamatan, yang diuraikan sebagai berikut: a) Komunikasi yaitu proses penyampaian informasi E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang baik dengan menggunakan media social maupun media cetak sehingga mendapatkan kejelasan, tranmisi dan konsistensi dalam menyampaikan informasi kepada publik. b) Sumber daya yaitu langkanya sumber daya manusia yang handal khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten Enrekang sehingga membuat *egovernment* sendiri belum terimplementasi dengan baik. Kemudian sarana dan prasarana belum memadai dikeranakan sebagian alat seperti: computer, alat rekam, dan kamera dalam keadaan rusak serta jumlah staf pegawai yang masih

kurang. c) Disposisi sebagian pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Enrekang belum melakukan pelayanan yang merata bagi masyarakat, melakukan pelayanan dengan melihat status, kedudukan dan suku. d) Struktur Birokrasi yaitu masih ada masyarakat yang tidak mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif (Sugiyono, 2013). Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara horistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan Kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang

diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah. Jenis penelitian kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis, Kebijakan Electronic Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah a) Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. b) Wawancara adalah cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan. c) Metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya (Rahardjo, 2011).

Teknik analisis data yang digunakan adalah a) Pengumpulan Data (*Data Collection*). Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. b) Reduksi Data (*Data Reduction*). Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan,

pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. c) Penyajian Data (*Display Data*). Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. d) Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclution Drawing and Verification*). Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi untuk melaksanakan Kebijakan Electronic Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat di lihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

### Komunikasi

Komunikasi yaitu proses penyampaian informasi E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang baik dengan menggunakan media social maupun

media cetak sehingga mendapatkan kejelasan, tranmisi dan konsistensi dalam menyampaikan informasi kepada public. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Enrekang terkait komunikasi Kebijakan Elektronik Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat dikatakan bahwa DUKCAPIL Kabuapten Enrekang masih dalam tahapan proses sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat untuk mempermudah masyarakat mengakses kebijakan Egovorment. Namun di sisi yang lain Pemerintah Daerah dalam hal ini DUKCAPIL Kabupaten Enrekang mengaku bahwa kebijakan tersebut belumlah maksimal karena masih banyak masyarakat yang tidak melek teknologi sehingga masih dibutuhkan kebijakan manul untuk memastikan tidak ada masyarakat yang tidak terpenuhi kebutuhannya di DUKCAPIL Kabupaten Enrekang. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang terkait peentu Kebijakan Electronic Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Enrekang dapat dikatakan bahwa pada penentuan kebijakan teknis DISCAPIL Kabupaten Enrekang dalam bidang pendaftaran penduduk berdasar pada kebijakan nasional untuk meningkatkan kapasitas dan pemahaman Bersama mengenai regulasi-regulasi yang baru seperti kebijakan E-Government. Hal tersebut juga sebagai salah satu usaha mempererat bangunan kordinasi dan sinkronisasi sesama anggota DISCAPIL untuk mempermudah melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pejabat public daerah Kabupaten Enrekang.

Sedangkan informasi dari hasil wawancara dengan masyarakat mengenai komunikasi Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang bahwa semua kalangan dapat menggunakan pelayanan yang ada di DUKCAPIL agar tidak ada perbedaan dalam pelayanan, agar bekerja ihklas, cepat, tepat, gratis sesuai prosedur yang telah ada di kantor DUKCAPIL seperti pelayanan prima serta tertib administrasi dapat terstruktur sesuai standar pelayanan yang ada. Namun hal yang terjadi di lapangan malah bekebalikan terdapat banyak perbedaan dalam melakukan

pelayanan apalagi antara pegawai negeri dan masyarakat biasa yang dimana masyarakat biasa selalu di kebelakangan, dan kurangnya disiplin Administrasi oleh pegawai negeri dan staf DUKCAPIL seperti banyaknya kecurangan yang kerap terjadi.

Dari hasil wawancara mengenai komunikasi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi sudah sesuai dengan kebijakan yang berlaku dalam penyampaian informasi yang sangat penting dari disdukcapil Kabupaten Enrekang sebagai sikat transparansi pemerintahan. Komunikasi sangat penting dalam penyampaian kepada masyarakat dan ini dilakukan pengembangan oleh disdukcapil kabupaten enrekang yaitu pembuatan pedoman informasi publik di kabupaten enrekang berdasarkan undang-undang dan surat keputusan yang dikeluarkan bupati Kabupaten Enrekang.

### **Sumber Daya**

Sumber daya manusia yang handal adalah hal yang langkah khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten Enrekang sehingga membuat egovernment sendiri belum terimplementasi dengan baik. Kemudian sarana dan prasarana

belum memadai dikeranakan sebagian alat seperti: computer, alat rekam, dan kamera dalam keadaan rusak serta jumlah staf pegawai yang masih kurang.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Enrekang terkait sumber daya, yang dimana sangat diperlukan motivasi agar pegawai honorer dan pegawai tetap benar-benar bertanggung jawab pada tugasnya masing-masing namun tidak terlepas dari perbedaan antara pegawai tetap dan pegawai honorer. Sehingga pegawai tetap dan pegawai honorer dapat bekerja sama secara kolektif sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

### **Disposisi**

Pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Enrekang belum melakukan pelayanan yang merata bagi masyarakat, melakukan pelayanan dengan melihat status, kedudukan dan suku. Disposisi bersifat segera. Maka itu, harus langsung dilakukan dan dikerjakan sesuai petunjuk. Dengan adanya disposisi, kita bisa mengetahui tanggapan dari surat masuk yang diterima serta mengetahui bagaimana surat tersebut ditindaklanjuti. Maka

itu, disposisi surat, wajib ada dalam perusahaan agar staf admin bisa tahu tindakan yang akan dilakukan dalam menangani surat masuk dan surat keluar mengingat ini harus disesuaikan dengan perintah atasan.

### **Struktur Birokrasi**

Struktur Birokrasi yaitu masih ada masyarakat dan pihak birokrasi yang tidak mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Pertanggungjawaban dari pihak kantor DUKCAPIL juga perlu memberi perhatian khusus terhadap masyarakat agar masyarakat tersebut merasa benar-benar di berikan pelayanan yang sesuai, selain itu pihak kantor DUKCAPIL perlu memberi pemahaman terhadap masyarakat agar memenuhi standar pelayanan yang ada. dan dalam mengoptimalkan penerapan pelayanan yang sangat-sangat perlu memberikan pemahaman dalam pelayanan saat pembuatan Kartu Keluarga, KTP, Kartu Identitas Anak, dan standar pelayanan yang ada. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 46 tahun 2017 tentang Pejabat pengelola Informasi dan dokumentasi bahwa untuk mewujudkan UU 14 tahun 2008 tentang informasi publik perlunya Dinas Kominfo dalam

membantu menyelenggarakan informasi keterbukaan publik maka dibentuklah oprganisasi perangkat daerah yang bernama PPID (Pejabat pengelolah informasi dan dokumentasi) yang bertugas.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang ditulis oleh peneliti dengan judul Kebijakan Electronic Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Puclic Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, dapat di lihat melalui empat pelaksanaan keterbukaan yaitu: a) Komunikasi Mengenai kebijakan yang ada dimana komunikasi yang dilakukan itu sangat penting sebagai sifat transparansi kepada masyarakat sebagai penerapan kebijakan yang ada dalam ruang lingkup Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. b) Sumber daya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah cukup baik sumber dayanya dan pegawai honerer dan pegawai tetap harus mampu memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ada dan meningkatkan pelayanan yang ada. c) Disposisi Sudah bertanggung jawab dari untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa

yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, disposisi sudah cukup baik dari segi dikap dan tanggung jawabnya. d) Struktur birokrasi Pemerintah daerah yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Enrekang, sudah cukup baik dalam sumber informasi bagi pimpinan atau eksekutif dalam menghasilkan berbagai kebijakan. Aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, dan hubungan antara unit-unit organisasi, namun adanya koordinasi juga dapat menjadi penunjang bagi petugas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

### **REFERENSI**

- Bekkers, V. (2003). E-government and The Emergence of Virtual Organizations in The Public Sector. *Information Polity: An International Journal on The Development, Adoption, Use and Effects of Information Technology*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1765/1864>
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), p. 225. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>

- Djumara, N., dkk. (2009). *Standar Pelayanan Publik* (revisi, p. 16). Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember*, 3(3) pp. 187–195.
- Muflihah, Y., & Susanto, T. D. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Warga dan Pemerintah dalam Adopsi E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(4), pp. 304–310. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201744366>
- Mukamurenzi, S., Grönlund, Å., & Islam, S. M. (2019). Improving qualities of e-government services in Rwanda: A service provider perspective. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 85(5). <https://doi.org/10.1002/isd2.12089>
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Wawan Gunawan (ed.)). Bandung: UnpadPres.
- Rachmawati, T., & Dwi Fitriyanti, K. (2021). Analysis of the E-Government Initiative at Local Government Level in Bandung City, Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 25(1), p. 62. <https://doi.org/10.22146/jsp.58966>
- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif* (Bahan Ajar, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The Public Value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), pp. 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), pp. 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>