

PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN LUWU

Tiara Halim^{1*}, Lukman Hakim², Hafiz Elfiansya Parawu³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The aim of this research is to find out how electronic government is implemented in population administration services at the Luwu Regency Population and Civil Registration Service in the aspects of support, capacity and value. The method in this research uses qualitative research methods with descriptive research type. The results of this research indicate that the implementation of electronic government in population administration services at the Population and Civil Registration Service of Luwu Regency is in the good category. However, analysis shows that the implementation of electronic government in population administration services has not been fully implemented, such as making family cards, birth certificates, death certificates, marriage certificates and other population certificates because people prefer to register manually rather than online because the website is still in progress. improvements and people who are not used to using information technology are reluctant to access the websites provided and prefer to meet face to face if they need services.

Keywords: *government, e-government, public services, population administration services*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan electronic government dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu dalam aspek support, capacity, dan value. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan electronic government dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu berada dalam kategori baik. Hanya saja berdasarkan analisis menunjukkan bahwa penerapan electronic government dalam pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya dijalankan seperti pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan surat keterangan kependudukan lainnya karena masyarakat lebih memilih mendaftar secara manual dibanding online karena faktor website yang masih dalam perbaikan dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi menjadi enggan mengakses website yang disediakan dan lebih memilih bertatap muka secara langsung jika memerlukan pelayanan.

Kata kunci: *government, e-government, pelayanan publik, pelayanan administrasi kependudukan*

* tiara@gmail.com

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mengubah sistem kerja dari manual menjadi digital. Menurut Utami (2010) teknologi merupakan salah satu bentuk perkembangan. Bahkan di abad ini, penggunaan teknologi semakin meluas ke seluruh dunia dan di semua lapisan masyarakat. Teknologi internet kini banyak digunakan di berbagai bidang, baik di bidang bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Di sektor pemerintahan, penggunaan teknologi Internet disebut dengan pemerintahan elektronik atau disingkat *e- Government*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2015 Tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam Pasal 2 ayat 2 mengatakan bahwa NIK dan Data Kependudukan adalah data yang telah dikonsolidasikan dan telah dibersihkan Kementerian Dalam Negeri, dimana NIK bersumber dari hasil pelayanan kependudukan yang tersambung dengan Data Center Kementerian Dalam Negeri dengan menggunakan Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan.

Ringkasnya, tujuan yang ingin dicapai dengan penerapan pengaduan berbasis *e-Government* adalah untuk menarik pelanggan online dibandingkan pelanggan offline (Andriani et al., 2023). *E-Government* bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa campur tangan pegawai lembaga publik dan tanpa sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana (Supriyanto, 2016). Selain itu, *e-Government* bertujuan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Pemanfaatan teknologi untuk mempermudah informasi bagi masyarakat dapat mengurangi korupsi dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik (Habibie, 2019). *E- Government* dapat memperluas partisipasi masyarakat dengan memungkinkan masyarakat berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan/pengambilan kebijakan pemerintah. *E-Government* juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi (Wirawan, 2020).

Pelayanan publik itu tugas wajib pejabat pemerintah sebagai pelayanan publik (Prihatin et al., 2021). Pengertian tersebut mengandung makna bahwa

dalam menjalankan fungsinya harus selalu berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan tetap menghormati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pejabat publik mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Malau et al., (2024) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan.

Pelayanan publik merupakan langkah awal menuju terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di suatu perusahaan. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah pusat dan daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pengaduan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui media massa, yang menyerukan perbaikan kualitas pelayanan publik. Permasalahan utama saat ini adalah kurang tanggapnya pemerintah dalam

merespon keinginan masyarakat.

Tujuan dari sistem informasi administrasi kependudukan ini adalah untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berorientasi pada kepuasan dan kemitraan masyarakat menuju terciptanya data dan informasi kependudukan yang akurat, sistem ini juga diharapkan dapat mewujudkan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini juga dapat memberikan kemudahan pelayanan dari suatu instansi untuk melakukan proses yang berkaitan dengan masalah kependudukan.

Peran dari penerapan *electronic government* yaitu meningkatkan akses warga negara terhadap layanan publik pemerintah, meningkatkan akses publik terhadap sumber informasi milik pemerintah, mengatasi keluhan masyarakat dan pemeratakan kualitas layanan yang dapat dinikmati seluruh warga negara. Dengan penerapan *E-Government*, pemerintahan menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif, dan efisien dalam menyediakan layanan kepada masyarakat.

Adanya konsep *e-Government* di Kabupaten Luwu merupakan respon baik terhadap era digitalisasi saat ini. *E-Government* merupakan suatu sistem pengelolaan pemerintahan secara

elektronik yang dalam praktiknya pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat mempermudah proses pelayanan serta dinilai lebih efektif dan efisien dalam mencapai pelayanan publik yang prima. Guna menerapkan konsep *e-Government*, pemerintah mengeluarkan arahan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) melalui Keputusan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018.

Kabupaten Luwu, menjadi salah satu kabupaten yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Melalui jaringan komunikasi dan informasi, hal ini diharapkan mampu mengatasi segala permasalahan pengelolaan data kependudukan dalam melakukan pelayanan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kematian, dan Akta Perkawinan. Akan tetapi dalam pelayanan e-government Disdukcapil Luwu hanya menerapkan pelayanan e-KTP. KTP elektronik atau e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat informasi soal Nomor Induk Kependudukan (NIK). Tak sama seperti KTP sebelumnya, e-KTP berlaku seumur hidup sehingga masyarakat tidak perlu repot untuk memperpanjang.

Bukan hanya itu, kini, masyarakat bisa dengan mudah mengecek NIK KTP secara online atau melalui handphone/alat elektronik lainnya yang memuat jaringan tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Pengecekan e-KTP online bertujuan untuk mengetahui apakah NIK sudah terdaftar atau belum. Selain itu, cek NIK e-KTP secara online juga berguna untuk mengetahui apakah KTP yang dimiliki asli atau tidak.

Akan tetapi, proses pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan elektronik seringkali terganggu karena disebabkan oleh berbagai faktor teknis, seperti kurangnya ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai dan kendala jaringan yang tidak bagus, serta sosialisasi kepada masyarakat yang kurang optimal.

Government atau pemerintah adalah lembaga-lembaga kenegaraan yang diberi hak, wewenang, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan pemerintahan. Contohnya di tingkat desa, konsep pemerintah merujuk pada kepala desa beserta perangkat desa. *Government* yaitu badan atau lembaga yang menjalankan kegiatan pemerintahan. Tata kelola adalah terminologi yang digunakan untuk

menggantikan istilah “pemerintahan” yang mengacu pada penggunaan otoritas politik, ekonomi, dan administrasi untuk mengatasi masalah-masalah pemerintahan. Tata kelola yang baik memungkinkan adanya pemerataan peran antara ketiga aktor tersebut di atas.

Seiring dengan berkembangnya tata kelola pemerintahan yang baik, terjadilah perubahan yang disebut dengan pembagian kewenangan, yaitu pembagian kewenangan yang tadinya terakumulasi di pusat menjadi didistribusikan secara desentralisasi kepada daerah, masyarakat, perkumpulan, dan berbagai lembaga dalam masyarakat. Artinya, negara saat ini bukan satu-satunya aktor dalam pengambilan keputusan, namun sektor publik dan swasta juga mempunyai peluang untuk terlibat dalam pengambilan keputusan.

Sehubungan dengan penyediaan informasi layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan melalui pemerintah, lokasi dan waktu yang tidak terbatas memberikan nilai lebih Partisipasi semua kalangan. Sementara itu, menurut Bank Dunia, *e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti jaringan area luas, Internet dan komputasi seluler melalui organisasi pendidikan pemerintah Hubungan

dengan warga negara, dunia usaha dan organisasi lain di pemerintahan.

E-Government adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah, khususnya penggunaan aplikasi berbasis web, untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pejabat atau pegawai, dan entitas pemerintah lainnya. Berdasarkan definisi di atas, kita dapat memahami bahwa *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web yang dapat menghubungkan layanan pemerintah dengan masyarakat. Instansi pemerintah terhubung satu sama lain melalui keberadaan website.

Maksud dan Tujuan *E-Government* dalam praktiknya, *e-Government* adalah pemanfaatan Internet untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat dengan berorientasi pada pelayanan. Ringkasnya, tujuan yang ingin dicapai dengan *e-Government* adalah menciptakan pelanggan secara online dan tidak mengantri. Selain itu, *e-Government* bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa campur tangan pegawai lembaga publik dan tanpa sistem antrian yang panjang, hanya untuk memperoleh pelayanan yang sederhana, murah dan efektif.

Menurut Sinambela (2010), pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah rang-orang yang memiliki semua aktivitas yang menguntungkan dalam satu aktivitas suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya nihil melekat secara fisik pada suatu produk. Kemudian ada tiga bentuk internal pelayanan publik yaitu pelayanan dari mulut ke mulut, pelayanan dengan cara penggunaan Penulisan dan pelayanan menggunakan dokumen. Menurut ketiganya Berdasarkan ketiga aspek tersebut saja, bentuk pelayanan ini tidak bisa berdiri sendiri sering digabungkan dalam proses pemberian layanan.

METODE

Penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih 2 (dua) bulan lamanya meliputi persiapan dan pelaksanaan.

Lokasi penelitian yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan alasan karena peneliti tertarik dengan masalah dimana pelayanan administrasi kependudukan yang kurang maksimal di wilayah Kabupaten Luwu dan Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil merupakan instansi pemerintah yang menangani Administrasi Kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kematian, dan Akta Perkawinan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran utuh suatu peristiwa atau dimaksudkan untuk mengungkap dan memperjelas objek yang akan diteliti terkait dengan penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.

Tipe penelitian ini adalah tipe studi kasus, yang dimana penelitian ini dilakukan berdasarkan kejadian yang terjadi dan untuk memberikan pemecahan masalah sehingga dalam pelaksanaan penelitian tidak terbatas pada pengumpulan data. Dasar penelitian ini fokus pada penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data

(Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi terkait penelitian ini adalah sebagai berikut: Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mewujudkan konsep *e-government* dapat dilakukan dengan mencapai keadaan yang baik dan sinergi antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil dalam pengelolaan sumber-sumber alam, sosial, lingkungan dan ekonomi. Prasyarat minimal untuk mencapai *good governance* adalah adanya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, pemberdayaan hukum, efektifitas dan efisiensi, dan keadilan. Kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah harus transparan, efektif dan efisien, serta mampu menjawab ketentuan dasar keadilan. Sebagai bentuk penyelenggaraan negara yang baik maka harus keterlibatan masyarakat di setiap jenjang proses pengambilan keputusan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang merupakan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* yang menerapkan 3 elemen sukses *e-Government* yang harus dimiliki dan diperhatikan sebagai penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. 3 elemen tersebut

diantaranya yaitu *support, capacity, dan value*. Berikut peneliti menyimpulkan bentuk dukungan, keberdayaan, dan manfaat yang telah terlaksana dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Luwu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang sesuai dengan dinamika yang ada yaitu menggunakan teori yang berasal dari hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004), untuk dapat menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, dibutuhkan tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan secara sungguh-sungguh, ketiga elemen sukses tersebut adalah sebagai berikut.

Support

Support adalah dukungan unsur pimpinan yang memotivasi dalam Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu (menurut teori Indrajit) seperti: Kesepakatan bersama untuk menerapkan *e-government*. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan yang kondusif untuk mengembangkan *e-government*. Dalam konteks pelayanan

administrasi pemerintah di bidang kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memerlukan dukungan yang komprehensif untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Salah satu aspek penting dari dukungan ini adalah tersedianya tenaga manusia yang profesional dan terlatih. Petugas yang terampil dan berpengalaman dalam bidang administrasi kependudukan menjadi tulang punggung dalam memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat. Mereka harus memahami secara mendalam prosedur-prosedur yang berlaku, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta dapat memberikan bantuan dengan ramah dan jelas kepada masyarakat yang membutuhkan. Sistem pelayanan yang dimaksud yaitu mengelola segala data dan informasi yang berkaitan dengan identitas penduduk yang harus dimasukkan dalam suatu sistem perekaman identitas penduduk yang dilakukan secara elektronik. Sistem tersebut berupa kegiatan menginput data-data pemohon KTP-el, melakukan proses perekaman, dan menerbitkan output KTP-el.

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Luwu adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar

ingin menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu, dukungan pemerintah dalam menerapkan konsep *e-government* pada pembuatan e-KTP sangatlah baik karena tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "*top down*", maka jelas dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif dari pemerintah Kabupaten Luwu harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan di Disdukcapil Luwu adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut: Disepakatinya kerangka *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu sebagai salah satu kunci sukses dalam mencapai visi dan

misi pembuatan e-KTP, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan. Disdukcapil Luwu telah sepakat untuk menerapkan *e-government* di kalangan masyarakat agar masyarakat dapat mengenali dunia teknologi lebih luas dan dapat mengakses e-KTP dimana dan kapan saja sehingga terjalannya program pemerintah untuk menerapkan *e-government*. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif pada Disdukcapil Luwu untuk mengembangkan *e-Government* pada pembuatan e-KTP (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor e-Envoy – 30 sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).

Berdasarkan informasi yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Luwu dalam menerapkan e-KTP sudah ada perencanaan dalam pengembangan *e-government* sehingga konsep dapat diterapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Sosialisasi *e-government* yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Luwu dilakukan

dengan cara dimuatkan ke dalam program-program yang dijalankan saja.

Capacity

Capacity yang dimaksud pada penelitian ini dalam teori Indrajit yakni: Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government* dari Pemerintah Kabupaten Luwu dalam mewujudkan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi kenyataan, seperti para pegawai yang profesional telah mengetahui sistem *e-government*. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan administrasi pemerintah di bidang kependudukan, kemampuan (*capacity*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi faktor krusial untuk memastikan kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menjalankan pelayanan administrasi pemerintah di bidang kependudukan, kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu memegang peran penting untuk memastikan kualitas, kecepatan, dan akurasi layanan yang disediakan kepada

masyarakat memiliki strategi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yaitu: Meningkatkan kemampuan SDM menjadi fondasi utama dalam menjalankan operasional sehari-hari. Diperlukan personil yang mencukupi jumlahnya, serta memiliki kualifikasi dan keterampilan yang sesuai dengan tugas administratif kependudukan, seperti pencatatan peristiwa kependudukan dan pengelolaan data. Selanjutnya, kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan sistem informasi yang canggih juga menjadi kunci.

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat di Disdukcapil Kabupaten Luwu dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan dalam pembuatan e-KTP. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu: Ketersediaan sumber daya yang cukup di Disdukcapil Kabupaten Luwu untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial seperti alat yang digunakan untuk kegiatan operasional perekaman e-KTP yaitu komputer, *finger print scanner* (alat perekaman jari tangan), *iris scanner* (alat

perekaman iris mata), *signature pad topaz* (alat perekaman tanda tangan), dan jaringan wifi yang memadai. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai di Disdukcapil Kabupaten Luwu untuk melakukan perekaman e-KTP karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *Government* seperti website yang di buat oleh pemerintah. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam pembuatan e-KTP yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* di Disdukcapil Kabupaten Luwu dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan seperti para pegawai yang mempunyai keahlian dan di pekerjakan sebagai perencana dan pelaksana untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan informasi yang didapatkan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa penerapan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu tidak memiliki kendala dalam keuangan karena telah ada anggaran yang dibuat cukup untuk memenuhi kebutuhan. Dilihat dari sumber daya manusia, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu yaitu kurangnya sumber daya manusia dalam proses

pembuatan e-KTP yang dibutuhkan dan ditambah lagi dengan sedikitnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam teknologi informasi.

Value

Value yang dimaksud dalam teori Indrajit untuk menerapkan e-KTP ini adalah: Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. Menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu bukanlah untuk kalangan pemerintah sendiri, melainkan untuk masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Pelayanan akan terlihat baik dan buruk dinilai dari adanya sebuah transparansi dalam pemerintahannya. Transparansi menjadi peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan. Pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada

masyarakat sehingga mudah di jangkau. Transparansi mengarah adanya kejelasan mekanisme/prosedur, program atau aktivitas, dan juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik. Melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) maka dijamin akan adanya transparansi, sebab masyarakat mengetahui prosedur alur pelayanan publik, serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan informasi balik tentang perlakuan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan di Disdukcapil Kabupaten Luwu. Pemerintah Kabupaten Luwu harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-

Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi Disdukcapil Kabupaten Luwu yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-Government*.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Luwu harus diperhatikan mengenai *support*, *capacity*, dan *value*. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting tersebut akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-Government* yang akan menjadi kunci sukses utama keberhasilan. Atau dengan kata lain, jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-Government* berada di luar area tersebut (ketiga elemen tersebut), maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa website yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu belum dikelola secara maksimal dalam penerapan e-KTP. Karena dalam pengelolaannya terdapat standar yang harus diperhatikan yang telah ditetapkan. Hal ini menyebabkan

konten yang terdapat pada website pembuatan e-KTP belum lengkap dan mengakibatkan tidak dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Sehingga masyarakat yang ingin mengakses informasi menjadi tidak memperoleh apa yang dibutuhkan dan tidak terasa manfaat yang diberikan dalam website tersebut. Hal ini juga berakibat pada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi menjadi enggan mengakses website yang disediakan dan lebih memilih bertatap muka secara langsung jika memerlukan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Penerapan Prinsip Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu penulis menarik kesimpulan sebagai berikut: Aspek *support* yang diberikan Dinas Pencatatan Sipil dalam penerapan *Electronic Government* pada pembuatan e-KTP sudah baik karena memberikan dukungan dengan memperkenalkan sistem pendaftaran online yang memungkinkan warga untuk mengakses layanan administratif kependudukan secara efisien dari mana saja. Aspek *capacity* yang diberikan Dinas

Kependudukan dan Pencacatan Sipil dalam penerapan *Electronic Government* pada pembuatan e-KTP sudah baik karena Dinas Pencacatan Sipil Kabupaten Luwu memberikan pelatihan dan pembinaan kepada staf dan pejabat pemerintah dalam menggunakan sistem elektronik. Aspek *value* yang diberikan Dinas Pencacatan Sipil dalam penerapan *Electronic Government* pada pembuatan e-KTP masih perlu perbaikan secara maksimal karena masih banyaknya masyarakat yang belum paham dengan sistem *Government* apalagi ditambah dengan permasalahan jaringan.

REFERENSI

- Andriani, Y., Suwitri, S., & Yuniningsih, T. (2023). Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(2), 129–147.
- Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1–8.
- Malau, N. A., Kurniawan, A., Kusmendar, K., Widayati, T., Rozikin, I., Safii, M., Abdullah, F., Sulaiman, S., & Adhania, L. S. O. (2024). *Kebijakan Publik*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274.
<https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- Sinambela, P. L. (2010). *Reformasi Pelayanan Pubik*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141.
<https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.438>
- Utami, S. S. (2010). Pengaruh teknologi informasi dalam perkembangan bisnis. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 8(1).
- 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>