

# IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT ICORE* DALAM PENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PANGKEP

Mutiara Islam. AR<sup>1\*</sup>, Ihyani Malik<sup>2</sup>, Riskasari<sup>3</sup>

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

## Abstract

*This study aims to determine the implementation of e-government icore in improving public services at the Department of Population and Civil Registration in Pangkep district. The type of research used is qualitative research with descriptive research type. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The results of the study are 1) Elements of Support, Support or support provided by the Government regarding the development of e-government implementation of the icore application is said to be optimal and has received great support since the official launch of the icore application. 2) Elements of Capacity (capacity), Capacity or capacity regarding resources both in terms of financial, infrastructure and human in the implementation of e-government icore in improving public services at the Pangkep Regency Population and Civil Registration Office has been considered optimal. Related to the availability of financial or budgetary resources, this comes from the APBD 3) Elements of Value (benefits) The value or benefits of the icore application have been felt by the community with the various kinds of conveniences offered.*

**Keywords:** *implementation of e-government, icore*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *e-government icore* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Adapun jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu 1) Elemen *Support* (dukungan), *Support* atau dukungan yang diberikan oleh Pemerintah terkait perkembangan implementasi *e-government* pada aplikasi *icore* dikatakan sudah optimal dan mendapat dukungan yang besar sejak peluncuran aplikasi *icore* secara resmi. 2) Elemen *Capacity* (kapasitas), *Capacity* atau kapasitas mengenai sumber daya baik dari segi finansial, infrastruktur dan manusia dalam implementasi *e-government icore* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah dinilai sudah optimal. Terkait dengan ketersediaan sumber daya finansial atau anggaran ini berasal dari APBD 3) Elemen *Value* (manfaat) *Value* atau manfaat dari adanya aplikasi *icore* sudah dirasakan oleh masyarakat dengan berbagai macam kemudahan yang ditawarkan,

**Kata kunci:** *implementasi e-government, icore*

---

\* mutiara@gmail.com

## PENDAHULUAN

Di zaman yang sudah maju seperti saat ini manusia tidak terlepas dari yang namanya teknologi, perkembangan teknologi yang semakin pesat, membuat pemerintah Indonesia mulai melakukan berbagai inovasi-inovasi baru, salah satunya penerapan *e-government* dalam memperbaiki sistem pemerintahan di Indonesia (Andriani et al., 2023). Di era revolusi, sangat berdampak pada setiap elemen kehidupan yang ada di Indonesia. Kemajuan teknologi yang semakin pesat memungkinkan kita menyelesaikan berbagai hal dengan cepat dan lebih mudah (Wijaya et al., 2019).

*E-government* merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah guna meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan (Wirawan, 2020).

Untuk mengembangkan *e-government* tersebut. Dengan kondisi geografis yang demikian maka perlu adanya pengembangan teknologi digital dalam mengelolah pemerintahan dan

pembangunan yang belum maksimal yang disebabkan sarana dan prasarana yang terbatas, serta transportasi dan komunikasi yang sering menjadi hambatan.

Maka dengan hadirnya teknologi digital pemerintah diyakini mampu memaksimalkan pengelolaan pembangunan pemerintahan yang selama ini belum maksimal. Dalam Inpres No 3 tahun 2003 *e-government* adalah sebagai berikut: “*E-government* adalah penyelenggraan ke pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interkatif” (Firkawati et al., 2022).

Sistem pemerintahan di Indonesia dari sistem sentralistik menjadi sistem desentralistik atau desentralisasi, ini menunjukkan bahwa pemerintah harus selalu siap dengan segala perubahan yang ada, karena di era desentralisasi membutuhkan pemerintah daerah yang memiliki kapasitas dan kapabilitas. Pemerintah mampu memenuhi dua tuntutan masyarakat yang berkaitan erat yaitu masyarakat yang menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas, dapat diandalkan dan terpercaya serta masyarakat yang menginginkan agar aspirasi mereka didengar. Kedua

tuntutan itu sangat berkaitan dengan akses informasi (Aziz et al., 2021).

Perkembangan teknologi yang terus berkembang pesat telah memberikan kemudahan bagi seseorang untuk menyelesaikan berbagai hal. Misalnya, kita tidak lagi harus mengantri di bengkel motor karena kita sudah memiliki aplikasi untuk pelanggan kita. Hampir semuanya kini berada di era digitalisasi. Manusia harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin meningkat, baik dari laptop, handphone, maupun perangkat pendukung teknologi. Perkembangan teknologi yang terus tumbuh pesat membuat pemerintah Kota Pangkep terus melakukan berbagai perubahan agar sistem pemerintahan di Kota Pangkep terus meningkat.

Pemerintah Kota Pangkep mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama *ICORE (Internet Connectivity Cooperation Openess Responsive Economic Easy)*, aplikasi ini bertujuan guna memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai hal khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan Nomor 3 Tahun 2020 tentang inovasi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi yang dilakukan berupa aplikasi *Icore. Icore*

merupakan inoasi yang bertujuan untuk mempermudah layanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pangkep,

Aplikasi ini bertujuan agar masyarakat tidak perlu lagi membawa dokumen dalam bentuk fisik, dengan diluncurkannya aplikasi ini diharapkan mampu memudahkan berbagai pelayanan kepada masyarakat, seperti ketika seorang yang baru lahir dan membutuhkan akte kelahiran, orang tua bayi tersebut tidak perlu lagi datang ke kantor cukup mengupload data-data yang diperlukan melalui aplikasi tersebut, semua keperluan yang menyangkut pelayanan kependudukan bisa diakses melalui aplikasi tersebut kecuali pelayanan pembuatan KTP. Sehingga masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan kependudukan dari mana saja hanya dengan menggunakan aplikasi ini.

Walaupun terbilang masih baru, nyatanya sebagian masyarakat di Kabupaten Pangkep khususnya di pedesaan masih belum mengetahui akan keberadaan aplikasi tersebut, bahkan generasi milenial nya pun masih ada yang belum tahu akan keberadaan aplikasi ini, serta aplikasi ini hanya bisa digunakan di handphone android, masih adanya beberapa kekurangan di dalam aplikasi tersebut seperti tidak adanya menu hapus jikalau file yang diupload

salah, apalagi dalam aplikasi ini terdapat menu bantuan yang terhubung langsung ke *whatsapp* hanya saja admin nya kurang komunikatif sehingga menyulitkan masyarakat untuk bertanya jika terjadi kendala.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 November 2022, aplikasi ini ternyata sudah berjalan dari bulan maret 2022 dengan jumlah pengguna masih sekitar kurang lebih 200 pengguna yang mengajukan berkas. Akan tetapi, pemerintah Kota Pangkep baru melakukan sosialisasi dan peluncuran aplikasi secara resmi, yang dilakukan langsung oleh Bapak Bupati Pangkep Muhammad Yusran Lalogau di ruang pola Kantor Bupati Pangkep pada hari senin 25 juli 2022, dikarenakan banyaknya kegiatan dan hal-hal lain sehingga aplikasi ini mengalami keterlambatan pengumuman secara resmi. Peningkatan jumlah pengguna terjadi setelah pengumuman secara resmi yang dilakukan oleh Bapak Bupati Pangkep, per tanggal 30 november 2022 berkas yang masuk melalui aplikasi ini sudah mencapai kurang lebih 1993 berkas.

Suharna (2017) penelitian yang berjudul “Implementasi *E-Government* Untuk Pelayanan Publik di Provinsi Banten”. Penelitian ini menggunakan

metodologi kualitatif melalui wawancara dengan informan sesuai tugas pokoknya dalam mengelola informasi publik melalui wawancara dan pengamatan langsung dengan cara mengidentifikasi, menilai dan menganalisis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* di Pemerintah Provinsi Banten. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan amanat Inpres No. 3 tahun 2003 tentang pengembangan pelaksanaan *e-government*, dengan konten pelayanan publik pada situs web [bantenprov.go.id](http://bantenprov.go.id). Hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah adanya pengelolaan sistem informasi yang belum terintegrasi dengan unit kerja lainnya, selain itu masih adanya sistem layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi masih belum tersedia didalam sistem tersebut. Untuk meningkatkan pelaksanaan *e-government* tersebut perlu diberikan rekomendasi yang mendukung upaya peningkatan dalam pelayanan *e-government* tersebut melalui penyediaan regulasi atau kebijakan pengelolaan *e-government*, penyempurnaan pengelolaan perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), sumber daya manusia (*brainware*).

Mariano (2019) penelitian yang berjudul “Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bertipe deskriptif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Dari hasil pembahasan dan data yang diperoleh dengan pendekatan pada elemen sukses penerapan *e-government* yang menjadikan pijakan penulis dalam melakukan penelitian ini menunjukkan bahwa inisiatif tersebut di atas belum menunjukkan arah pembentukan *e-government* yang baik. Berdasarkan hasil pembahasan dengan pendekatan elemen *Support*, elemen *Capacity*, dan elemen *Value*, beberapa aspek yang menonjol adalah sebagai berikut : Dari sisi elemen *Support*, pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah dan sistem aplikasi dan infrastruktur teknologi informasi yang tersedia, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah. Dari sisi elemen *Capacity*, belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *e-*

*government* serta terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi pada masing-masing instansi Pemerintah di Kabupaten Sidoarjo menjadi kendala tersendiri dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Sidoarjo. Dari sisi elemen *Value* (manfaat), penyediaan sistem aplikasi dan penyediaan infrastruktur jaringan komputer telah memberikan dampak yang positif dalam pelayanan publik, namun demikian penyediaan sistem aplikasi tersebut merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri, maka sejumlah faktor seperti standarisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan untuk berinteraksi antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu kurang mendapatkan perhatian.

Nupiah (2022) penelitian yang berjudul “Implementasi *E-Government* Melalui Aplikasi *Online Anywhere Service (Oase)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan

observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Implementasi 3 elemen sukses dalam menerapkan *e-government*, yaitu: 1). Elemen *Support* yaitu adanya dukungan Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar untuk menerapkan *e-government* 2). Elemen *Capacity* meliputi tersedianya Sumber daya finansial, Sumber daya infrastruktur dan Sumber daya manusia 3). Elemen *Value* terkait manfaat yang dirasakan oleh Pemerintahan dan Masyarakat. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan *e-government* ini yaitu Jaringan tidak stabil, Masyarakat yang masih kurang memahami teknologi, Kurangnya update aplikasi, Sumber daya manusia, Jam operasional belum 24 jam dan database belum terintegrasi dengan aplikasi *SIAK*. Terakhir yaitu upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam memperbaiki permasalahan yang terjadi yaitu berkoordinasi dengan pihak telkom untuk peningkatan jaringan, melakukan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi, berupaya memfokuskan anggaran untuk update aplikasi, melakukan pelatihan dan bimtek bagi pegawai, berupaya memperbarui aplikasi untuk pelayanan 24 jam dan melakukan peningkatan

aplikasi untuk dapat terhubung ke aplikasi.

Secara umum implementasi dalam kamus besar Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penempatan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap. Pelaksanaan atau implementasi dari suatu kebijakan atau program merupakan rangkaian pilihan yang kurang lebih berhubungan (termasuk keputusan untuk bertindak) yang dibuat oleh badan dan pejabat pemerintah yang diformulasikan dalam bidang-bidang baik kesehatan, kesejahteraan sosial, ekonomi, administrasi, dan lain-lain (Ulfatihah, 2020).

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

pelayanan publik baru adalah pemerintah seharusnya tidak di jalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak deskriminatif, jujur dan akuntabel. Karena bagi paradigma ini nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan (Triningsih et al., 2018).

*E-Government* merupakan kepanjangan dari *Electronic-Government* atau di adaptasi ke dalam Bahasa Indonesia menjadi Pemerintahan Elektronik. *E-Government* biasa dikenal *e-gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Sani, 2018).

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK *School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh menurut (Indrajit, 2006). Masing-masing elemen

sukses tersebut adalah: *Support, Capacity, dan Value*.

## METODE

Lokasi penelitian yaitu Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, yang terletak di Jln. H. Moh Arsyad B, Padoang-doongan, Kecamatan Pangkajene, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum berbagai macam data yang dikumpulkan dari lapangan secara objektif berkaitan dengan objek penelitian yaitu Implementasi *E-Government Icore* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Dalam Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif sering disebut juga metode penelitian naturalistik karena penelitian yang dilakukan bersifat yang alamiah (*natural setting*), penelitian ini disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang dikumpulkan serta analisis yang dianggap lebih bersifat kualitatif. Peneliti membuat pedoman wawancara

atau instrumen penelitian, namun tidak terlalu berpatokan dengan kalimat kalimat yang ada, melainkan setelah responden menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti bisa saja kemudian muncul pertanyaan baru yang saling berkaitan sesuai dengan data yang dibutuhkan.

Penelitian ini bertipe dasar deskriptif yaitu, penelitian yang mendeskripsikan, menggambarkan, dan menjelaskan data, informasi ataupun pengalaman informan yang berhubungan terhadap Implementasi *E-Government Icore* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini menurut (Sugiyono, 2018) adalah: Proses observasi ini, peneliti dapat mengamati situasi-situasi yang ada di lapangan dengan mencatat apa-apa yang dianggap penting guna menunjang terhadap tujuan penelitian. Observasi ini memberikan kemudahan terutama dalam hal memperoleh data di lapangan.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang

memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan. Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, literatur dan sebagainya

Huberman (2014) analisis data merupakan alat digunakan oleh peneliti untuk mengelolah data menjadi hasil penelitian dimana data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dilapangan dapat dimanfaatkan untuk menyimpulkan hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan negara tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, pemerintah kabupaten/kota hingga pemerintah desa. Sebagai aparatur sipil negara, pemerintah terus merumuskan dan mengembangkan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Upaya pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik antara lain adalah penerapan kebijakan yang disebut e-government sebagai hasil dari sistem

sebagai hasil perkembangan teknologi dan informasi.

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Inpres No 3 tahun 2003 *e-government* adalah sebagai berikut: “*E-government* adalah penyelenggraan ke pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interkatif”.

Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan Nomor 3 Tahun 2020 tentang inovasi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi yang dilakukan berupa aplikasi *icore*. *Icore* merupakan inovoasi yang bertujuan untuk mempermudah layanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pangkep,

Karena pada dasarnya setiap rencana yang dibuat memiliki tujuan atau sasaran yang harus dicapai, maka implementasi adalah proses pemerintah dan swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan yang telah ditetapkan dalam program yang direncanakan, yaitu kegiatan yang

dilakukan, dan pemangku kepentingan yang memberikan izin. Implementasi bertujuan guna tercapainya hasil yang konsisten dengan tujuan dari kebijakan ataupun program itu sendiri. Maka dari itu menurut Indrajit (2006), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi implementasi *e-government*, Elemen *Support* (Dukungan), Elemen *Capacity* (Kapasitas) dan Elemen *Value* (Manfaat). Apabila ketiga indikator implementasi *e-government* tersebut digunakan maka terciptalah implementasi *e-government icore* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

### **Elemen *Support* (Dukungan)**

Menurut Indrajit (2006) elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend. Tanpa adanya unsur “*political will*” dari pemerintah, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* akan sulit berjalan. Kata *support* adalah dukungan. Hal terpenting dalam hal dukungan adalah dukungan unsur pimpinan.

Pimpinan harus memiliki political will (keinginan politis) untuk mengembangkan e-government, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari e-government.

Artinya, pemimpin tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator ulung pada fase pelaksanaannya (*action*). Karena itu, dukungan implementasi program e-government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada level tertinggi (Presiden, Gubernur, Walikota/Bupati).

Dari hasil penelitian yang terjadi dilapangan terkait indikator elemen *support* (dukungan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep yaitu dimana pada peluncuran aplikasi *icore* yang dilaksanakan langsung oleh Bupati Pangkep yang dihadiri oleh beberapa pengelola perangkat daerah, aplikasi tersebut mendapat banyak dukungan. Dari awal aplikasi sudah memiliki anggarant tersendiri, terus melakukan sosialisasi baik melalui media sosial dan elektronik, serta terus menambah menu-menu sesuai kebutuhan masyarakat saat ini, yang menyelesaikan permasalahan yang ada dan membuat aplikasi *icore* berhasil. Namun sosialisasi harus ditingkatkan agar masyarakat yang

belum mengetahui keberadaan aplikasi ini juga bisa terbantu.

### **Elemen *Capacity* (Kapasitas)**

Menurut Indrajit (2006) elemen kedua yakni kapasitas (*capacity*) adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintahan setempat dalam mewujudkan e-government. Dalam hal ini ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh suatu pemerintahan dalam rangka mengimplentasikan dan membangun e-government.

Dalam hal yang terjadi dilapangan indikator elemen *capacity* (kapasitas) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ialah ketersediaan sumber keuangan atau anggaran berasal dari APBD. Kemudian infrastruktur teknologi sangat memadai karena pemerintah memfasilitasi yang sesuai dengan kebutuhan aplikasi *icore* kepada setiap operator. Dan SDM yaitu para operator yang sudah ahli dibidangnya serta dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan dari pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

### **Elemen *Value* (Manfaat)**

Menurut Indrajit (2006) bahwa elemen *value* berdasarkan pada manfaat

yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam faktor *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pelaksanaan *e-government* tidak akan ada gunanya bila tidak ada pihak yang diuntungkan, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintahan saja melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (sisi permintaan-demand side). Karena itu pemerintah dituntut agar bertindak teliti dan bisa memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) secara signifikan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakatnya.

Dari hasil penelitian dilapangan yaitu terkait indikator elemen *value* (manfaat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dimana masyarakat sudah merasakan kemudahan karena banyaknya fasilitas yang ditawarkan. Untuk mencapai tujuan pengelolaan kependudukan, proses- proses kerja yang jelas, efisien dan efektif, serta mengubah pola pikir

masyarakat bahwa pengelolaan administrasi itu mahal, sulit dan rumit sudah tidak adalagi semenjak adanya aplikasi *icore* di kalangan masyarakat Kabupaten Pangkep.

## KESIMPULAN

Merujuk dari pembahasan dan serangkaian hasil analisis penelitian yang dilakukan peneliti terkait Implementasi *E-Government Icore* dalam Meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep diperoleh kesimpulan sebagai berikut: *Support* atau dukungan yang diberikan oleh Pemerintah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep terkait perkembangan implementasi *e-government* pada aplikasi *icore* dikatakan sudah optimal hal ini karena telah mendapat dukungan yang besar sejak peluncuran aplikasi *icore* secara langsung oleh Bapak Bupati Pangkep, terus melakukan sosialisasi baik melalui media sosial dan elektronik, serta terus melakukan penambahan menu serta mempertimbangkan kebutuhan masyarakat saat ini untuk mengatasi masalah yang ada dan untuk memastikan bahwa aplikasi *icore* beroperasi dengan sukses. Hanya saja perlunya perluasan sosialisasi secara tatap muka, sehingga

aplikasi ini dapat terus berfungsi di tengah-tengah masyarakat. *Capacity* atau kapasitas mengenai sumber daya baik dari segi finansial, infrastruktur dan manusia dalam Implementasi *E-Government Icore* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah dinilai sudah optimal. Terkait dengan ketersediaan sumber daya finansial atau anggaran ini berasal dari APBD, serta operator yang sudah ahli di bidangnya, serta telah dibekali dengan ilmu dan skill dari pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. *Value* atau manfaat dari adanya aplikasi *icore* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah dirasa optimal oleh masyarakat dengan berbagai macam kemudahan yang ditawarkan. serta juga mengubah pola pikir masyarakat bahwa pengurusan adminduk yang berbelit-belit atau ribet tidak lagi terjadi dengan keberadaan aplikasi *icore* ditengah-tengah masyarakat Kabupaten Pangkep.

## 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), pp. 129–147.

Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik?. *PERSPEKTIF*, 10(2), pp. 616–626.

Fernandes, D. (2021). *Peranan Dinas Kesehatan Indragiri Hilir dalam Pengawasan Depot Air Minum di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir* (Skripsi, Universitas Islam Riau, Riau).

Firkawati, F., Mappamiring, M., & Nasrulhaq, N. (2022). Penerapan E-Government di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), pp. 699-711.

Indrajit, E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.

Miles, Huberman, S. (2014). *Qualitative Data Analysis: a Methods Sourcebook. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks, California SAGE Publications, Inc.

Sani, A. (2018). Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah | Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. In *Babelprov.go.id*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Triningsih, A., Hardini, H. K., & Saaiman. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Dalam*

*penerbitan Administrasi  
Kependudukan di Kabupaten  
Blitar* (Skripsi, Universitas  
Malang, Malang).

Ulfatihah, H. (2020). *Implementasi  
Tabungan Baitullah Ib Hasanah  
Dan Variasi Akad Pada Pt. Bni  
Syariah Kantor Cabang  
Pekanbaru* (Laporan Akhir,  
Universitas Islam Negeri Sultan  
Syarif Kasim, Riau).

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.110>

1