



## PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE (STUDI PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPENDUDUKAN)

Ulfa<sup>1</sup>, Andi Ferawati<sup>2</sup>, Mustadir<sup>3</sup>.

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Pendidikan Indonesia Bone<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>Email: ulfa75106@gmail.com

<sup>2</sup>Email: ferawatiandi108@gmail.com

<sup>3</sup>Email: mustadir232425@gmail.com

### Abstrak

Menerapkan E-Government pada era modern saat ini harus mementingkan teknologi informasi sehingga dalam pelayanan publik secara online dapat lebih efektif dan efisien. Untuk menerapkan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memerhatikan tentang bagaimana elemen-elemen untuk menerapkan E-Government. Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. 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 penarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan 3 elemen dalam menerapkan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, yaitu: 1). Elemen Support adanya dukungan dan keinginan dari pimpinan Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dalam menerapkan E-Government dan dengan adanya aturan yang mendukung dalam menerapkan E-Government. 2). Elemen Capacity yang meliputi dengan tersedianya sumber daya finansial yang berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah, tersedianya sumber daya infrastruktur yang mendukung dalam menerapkan E-Government seperti computer, wifi, print dan yang lain, dan tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kapasitas yang mempunyai untuk melaksanakan E-Government atau pelayanan kepada masyarakat secara online. Dan yang ke 3). Adalah Elemen value yang merupakan manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sebagai yang memberikan pelayanan online kepada masyarakat yang dalam menerapkan E-Government memberikan dampak manfaat yang besar dari segi inovasi pelayanan yang efektif dan efisien pada saat sekarang ini di instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, sedangkan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai yang menerima pelayanan yaitu adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan karna tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan terlebih yang jauh dari kantor.

Kata Kunci : Elemen Penerapan, E-Government, Bone.

### Abstract

*Implementing E-Government in the current modern era requires prioritizing information technology so that online public services can be more effective and efficient. To implement E-Government in the Bone Regency Population and Civil Registry Service in providing services to the community, you need to pay attention to the elements for implementing E-Government. This research aims to determine the application of E-Government in the Bone Regency Population and Civil Registry Service. using qualitative research methods with descriptive research type. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. The data analysis process includes data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research show 3 elements in implementing E-Government in the Bone Regency Population and Civil Registration Service, namely: 1). The Support Element is the support and desire of the leadership of the Bone Regency Population and Civil Registry Agency in implementing E-Government and the existence of regulations that support implementing E-Government. 2). Capacity elements include the availability of financial resources originating from the Regional Revenue and Expenditure Budget, the availability of infrastructure resources that support implementing E-Government such as computers, wifi, print and others, and the availability of human resources who have the capacity to implement E-Government or online service to the community. And*

*the 3rd). It is a value element which is a benefit felt by the Population and Civil Registry Service of Bone Regency as providing online services to the community which in implementing E-Government provides a large beneficial impact in terms of effective and efficient service innovation at this time in the Population Service agency. and the Civil Registry of Bone Regency, while the benefits felt by the community as those who receive services are the ease of getting services because they no longer need to come to the office to get services, especially those that are far from the office.*

*Keywords: Implementation Elements, E-Government, Bone.*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Electronic Government atau E-Government merupakan bentuk implementasi yang menggunakan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. E-Government merupakan upaya pengembangan manajemen E-Government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Paradigma pelayanan pemerintah yang bercirikan birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit-belit dan ketidakpastian berusaha mengatasinya dengan penerapan manajemen E-Government. Dalam paradigma E-Government, pemberian pelayanan kepada publik tidak lagi diselesaikan melalui dokumen dan interaksi personal, melainkan melalui sarana elektronik, sehingga tidak ada lagi interaksi personal dalam pemberian layanan. Orientasi efisiensi biaya produksi dalam pemberian layanan telah bergeser ke orientasi yang menekankan pada fleksibilitas, pengawasan, dan kepuasan pengguna (Ridwan & Nurhakim, 2014).

Perkembangan teknologi informasi biasa dikenal dengan sebutan dan istilah E-Government sebagai bagian dari globalisasi tidak terlepas dari masyarakat modern, karena masyarakat saat ini lebih terbuka terhadap kebutuhan pemerintah sebagai penyedia layanan, melaksanakan tanggung jawab pemerintah secara lebih efektif dan efisien, dan memberikan akses informasi yang nyaman, terutama informasi tentang pemerintah (Anggana & Gani, 2015).

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 E-Government. 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 nasional (Yulinar Ayu Setiani, Dra. Maesaroh, 2016).

Masih banyak kekurangan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masih banyak masyarakat yang tidak puas dan mengeluhkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Banyak warga yang mengeluhkan layanan ini, salah satunya layanan KTP elektronik, karena petugas tidak tepat waktu di loket antrian. Masalah selanjutnya adalah keterlambatan pencetakan KTP karena koneksi jaringan yang buruk.

Penerapan E-Government di instansi pemerintah bisa pula dijadikan sebagai cara yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan faktor-faktor yang mendukung suksesnya Penerapan E-Government.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti berinisiatif melakukan sebuah penelitian yang berjudul "Penerapan E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone (Studi Pada Aplikasi sistem informasi manajemen kependudukan)."

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah telah disampaikan diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penelitian yaitu Bagaimana penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone?

### 1.3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah bagian keuntungan atau potensi yang dapat diperoleh oleh pihak-pihak tertentu setelah suatu penelitian diselesaikan. Oleh karena itu, dalam manfaat penelitian ini harus diuraikan secara terperinci manfaat atau apa gunanya hasil penelitian nanti.

Pendahuluan ditulis dengan TNR-11 tegak, dengan spasi 1. Tiap paragraf diawali kata yang menjorok ke dalam 5 digit, atau sekitar 1 cm dari tepi kiri tiap kolom.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

E-Government adalah sebuah bentuk media komunikasi, dimana definisi dari media menurut Marshall McLuhan dalam bukunya *Understanding Media*. Menyatakan bahwa media itu *The Extension of Man* (media itu perluasan manusia) (Noveriyanto et al., 2018).

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi komunikasi di instansi pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya untuk menjalin hubungan yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat merespon secara lebih efisien, efektif, dan efektif. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh melalui E-Government adalah terciptanya pemerintahan yang baik, pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, peningkatan pendapatan negara dan/atau pengurangan biaya (Hardjaloka, 2014).

E-Government juga merupakan sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk melayani masyarakat akses terhadap informasi dan pelayanan pemerintah dengan nyaman, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk menyediakan kesempatan yang lebih besar dalam berpartisipasi pada proses dan institusi demokratis (Irawan, 2013).

### 2. Manfaat E-Government

Penggunaan teknologi internet di bidang pemerintahan disebut dengan E-Government. Secara sederhana E-Government adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan dukungan teknologi informasi. Sesuai dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, E-Government berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membantu dalam memberikan informasi kepada masyarakat secara lebih efektif. Di negara-negara maju, penerapan sistem E-Government di lingkungan pemerintahan telah membawa terobosan dari efisiensi prosedur administrasi birokrasi hingga munculnya inovasi di sektor pelayanan publik (Sudarsono & Lestari, 2018).

#### 2. Penerapan E-Government

Untuk mengembangkan E-Government ada empat fase yang diusulkan oleh world bank (2002), yakni *presence* (kehadiran), *interaction* (interaksi), *transaction* (transaksi) dan *transformation* (transformasi). Model yang sama dikemukakan oleh gartner research (Gupta, 2004), mengajukan model *The Value Chain of E-Service*, yang menetapkan empat tahap yang secara khusus dikembangkan dalam konteks

E-Governance. Keempat fase pengembangan tersebut jika dikontekskan untuk pengembangan situs web E-Government di Indonesia, meliputi: (1) Kehadiran, yaitu memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah; (2) Interaksi, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah; (3) yaitu web pemerintah daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah; (4) Transformasi, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi (Nugraha, 2018).

#### 3. Sistem Informasi Manajemen E-Government

Menurut Turban, Mclean, dan Wetherbe dalam Kadir (2003), sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem informasi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik. Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan dalam penerapan E-Government (Gea Cita Meiratri, Bambang Irawan, 2020).

Penerapan E-Government memerlukan sumber daya finansial yang cukup besar sehingga diperlukan kesiapan dari sumber daya manusia aparat pemerintahan dan kesiapan masyarakat. Adanya E-Government di lingkungan pemerintah sangat diperlukan, karena tuntutan kan membentuk pemerintahan yang bersih, efektif, efisien dan transparan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi tersebut, banyak pemerintah yang memanfaatkan teknologi sebagai dasar strategi untuk memenuhi keinginan publik dalam hal sistem informasi manajemen dan mengarah untuk dapat memberikan pelayanan publik (Nadila Olivia Intan Putri, 2018).

Informasi adalah hasil dari pengolahan data yang telah mempunyai arti bagi penerimanya dan dapat mendukung manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan dalam mendukung penerapan E-Government. Menurut Sutabri (2003:18) mengemukakan informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan (Darmawan 2015).

#### 4. Elemen Penerapan E-Government

Indrajit (2012: 61-68) dalam bukunya menjelaskan hasil riset dari University of Maryland terdapat beberapa elemen sukses yang berpengaruh terhadap pelaksanaan proyek E-Government. Berdasarkan hasil riset tersebut diperoleh delapan elemen sukses yang berperan dalam manajemen proyek E-Government yaitu sebagaimana berikut:

a. Pertama, Political Environment (lingkungan politik) , adalah keadaan atau situasi dimana proyek tersebut di implementasikan.

b. Elemen sukses yang kedua adalah Leadership (kepemimpinan), Peran pemimpin sangat penting untuk menjadi manajer yang baik, pemimpin harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang profesional, meningkatkan kredibilitas pegawainya, dan mengawal proyek dengan segala konsekuensi yang harus dihadapi termasuk tekanan dari pihak.

c. Elemen sukses ketiga yaitu Planning (perencanaan). Perencanaan yang disusun dengan baik akan memberikan kontribusi yang besar dalam implementasi dan kesuksesan program E-Government.

d. Elemen sukses yang keempat, yaitu Stakeholders (pemangku kepentingan). Adalah pihak-pihak yang mempunyai berbagai kepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap implementasi proyek terkait. Stakeholders dalam utama antara lain : pemerintah dengan semua perangkat kerjanya, misalnya pihak masyarakat, pihak swasta, pihak lembaga swadaya masyarakat, dan lain sebagainya.

e. Elemen sukses yang kelima adalah Transparency, yang dimaksud disini adalah bagaimana ketersediaan data mengenai proyek tersebut. Sehingga dengan ketersediaan tersebut, akan memudahkan seluruh stakeholders dalam mengakses informasi dan bisa memonitoring segala hal yang dibutuhkan. Disinilah akan terlihat keseriusan pemerintah dalam menjalankan proyek ini.

f. Elemen sukses yang keenam, Budgets (anggaran). Merupakan salah satu sumber daya finansial yang dianggarkan dalam sebuah proyek yang menjadi kekuatan yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah proyek di implementasikan.

g. Elemen sukses yang ketujuh, Technology. Teknologi yang dipilih akan menentukan keberhasilan proyek yang berbasis E-Government. Semakin besar budget yang dialokasikan, maka pemakaian teknologi akan semakin canggih sehingga tingkat keberhasilan semakin tinggi dan tercapainya manfaat yang ditargetkan dalam implementasi proyek tersebut.

h. Elemen sukses yang kedelapan adalah Innovation, elemen terakhir ini memberikan kontribusi yang sangat besar. Inovasi disini tidak hanya terbatas pada menciptakan produk namun bagaimana implementator mampu mengatasi segala permasalahan yang muncul dalam implementasi proyek yang ada (Larasati, 2019).

### III. METODE PENELITIAN

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif. Istilah kualitatif, pada mulanya bersumber pada pengamatan kualitatif yaitu pengamatan yang menunjuk pada sikap alamiah dan perhitungannya atas dasar jumlah. Penelitian kualitatif, menekankan kepada tatacara penggunaan alat dan teknik yang berorientasi pada paradigma alamiah.

#### 2. Jenis dan Sumber Data

##### a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dengan kebutuhan penelitian. Salah satunya kepala bagian atau instansi yang terkait dalam penelitian.

b) Data Sekunder

Data yang diperoleh dengan cara mengambil data dari buku, jurnal serta aturan-aturan yang berkaitan dengan judul penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu cara yang digunakan dalam metode penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Jika teknik pengumpulan data tidak dikuasai maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang diinginkan sebagai penunjang penelitiannya, bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber, dan berbagai cara.

4. Analisis Data

Teknik analisis data pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat pengumpulan data dan menganalisis data, dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang yang berbeda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu terengulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan data dan analisis data. Menurut Norman K. Denkin (2010).

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

1. Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Kabupaten Bone

Penerapan E-Government dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan hak yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah dengan penerapan E-Government dapat meningkatkan pelayanan publik melalui layanan yang cepat, tepat waktu dan pelayanan yang merata kepada seluruh masyarakat dan adanya penerapan E-Government maka akan mengurangi biaya operasional pemerintah sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien terlebih pada saat ini dalam keadaan era pandemi covid-19.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dalam mewujudkan penerapan E-Government untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga masyarakat diperlu lagi datang jauh-jauh ke kantor dalam mengurus data kependudukan yang dilakukan secara online. Perlu memperhatikan beberapa hal untuk memastikan bahwa dalam menerapkan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah berjalan sebagaimana mestinya yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, perlu diperhatikan elemen penerapan E-Government. Adapun 3 elemen dalam penerapan E-Government diantaranya :

2. Elemen Support

Elemen support merupakan elemen yang paling penting dalam hal ini penerapan E-Government, sebab perlu dukungan dari instansi pemerintah agar konsep E-Government dapat diterapkan. Tanpa adanya keinginan dari instansi pemerintahan maka penerapan E-Government sangat sulit untuk diterapkan.

- a. Disepakatinya kerangka E-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan. Dengan disepakatinya kerangka tersebut secara bersama, maka tingkat resistensi dimungkinkan akan kecil.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktural pendukung agar terciptanya lingkungan kondusif untuk mengembangkan
- d. E-Government (seperti adanya Undang-Undang yang jelas, ditugaskannya lembaga lembaga khusus, misalnya Detiknas di Indonesia sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta dan lain sebagainya).

- e. Adanya aturan yang mendukung penerapan E-Government di instansi pemerintahan. Berjalan sistem kerja dalam suatu pemerintahan memerlukan aturan yang sangat mendukung penerapan sistem kerja tersebut dalam hal ini penerapan E-Government oleh sebab itu penerapan E-Government dalam instansi pemerintah memerlukan aturan yang menaungi penerapan itu, sehingga sistem kerja tersebut bisa berjalan baik dengan aturan yang berlaku.

### 3. Elemen Capacity (Sumber Daya)

Penerapan E-Government di suatu pemerintahan tentunya sangat memerlukan yang namanya sumber daya yang cukup untuk menjalankan inovasi tersebut, yang dimaksud sumber daya dalam hal ini adalah sumber daya Finansial, Sumber daya Infrastruktur, dan sumber daya manusia yang cukup. Apa bila ketiga sumber daya tersebut sudah terpenuhi maka sangat menentukan berjalannya penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sehingga dalam memberikan pelayanan dapat memudahkan para staff atau operator pelayanan.

#### a) Sumber Daya Infrastruktur

Adanya Sumber daya infrastruktur teknologi informasi yang dimana ketersediaan infrastruktur ini menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menerapkan E-Government ini disuatu instansi pemerintahan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan penerapan E-Government agar inovasi yang sudah dibuat menjadi kenyataan.

#### b) Sumber Daya Finansial

Adanya sumber daya finansial yang mendukung penerapan E-Government karna faktor finansial itu sangatlah mendukung dan menentukan terpenuhinya sumber daya lainya untuk menerapkan E-Government yang dimana dalam penerapannya tentunya membutuhkan dana finansial yang cukup besar karna menentukan tercapainya infrastruktur teknologi yang lebih baik.

#### c) Sumber Daya Manusia

Capacity atau Sumber Daya, Ketersediaan sumber daya untuk menerapkan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan kabupaten Bone baik dari segi sumber daya manusia maupun sumber daya finansial sudah cukup baik. Terkait dengan sumber daya manusia yaitu staff atau operator pelayanan telah dibekali dengan kemampuan atau skil dari latihan-latihan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sehingga dalam memberikan pelayanan tidak lagi mendapatkan masalah tentang pelayanan secara online. Mengenai dengan sumber daya finansial atau anggaran yang disediakan tidak perlu lagi dikhawatirkan karna sumbernya sudah jelas yaitu dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.

### 4. Elemen value (Manfaat)

Elemen value atau manfaat adalah elemen yang sangat menentukan besar manfaatnya bagi instansi Pemerintahan dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bone itu sendiri sebagai pemberi atau yang menerapkan E-Government atau pelayanan secara online ditengan masyarakat dan besarnya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat ini dalam penerapan E-Government (pelayanan secara online) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yang dalam hal ini melakukan penerapan E-Government atau pelayanan secara online. Berdasarkan hasil wawancara saya dengan HS dan PL sebagai berikut: Menurut HS dengan adanya penerapan E-Government atau pelayanan secara online membuat pelayanan untuk masyarakat itu lebih efektif dan efisien, masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan dan ini juga dapat mengurangi penyebaran covid- 19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

## **PEMBAHASAN**

### 1. Support (Dukungan)

Dukungan yang dimaksud adalah dukungan atau keinginan dari pemerintah dalam menerapkan E-Government. Merupakan yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan atau dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan E-Government, Tanpa adanya dukungan dari pemerintah, berbagai inisiatif dalam menerapkan E-Government akan sulit berjalan, adapun dukungan atau aturan yang mendukung dalam menerapkan

E-Government yaitu surat edaran mengenai implementasi PERMENDAGRI Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan pasal 19 ayat 6 yang isinya itu dalam hal Dokumen Kependudukan dengan format digital dan sudah di tanda tangani secara electronic dan KTP tidak memerlukan legaliser.

Hal yang terpenting adalah dukungan unsur pemerintah. Pimpinan harus memiliki keinginan politis dalam menerapkan E-Government, karena hal ini akan meyangkut seluruh proses dari E-Government. Artinya pemimpin tidak saja harus pintar dalam menyusun konsep, tetapi juga harus menjadi motivator ulang pada fase pelaksanaannya sehingga dalam penerapannya berjalan dengan mulus.

### 2. Capacity (Sumberdaya)

Element Capacity adanya unsur kemampuan atau sumber daya untuk menerapkan E-Government, penerapan E-Government disuatu pemerintahan sangatlah memerlukan sumber daya yang cukup untuk menjalankan inovasi tersebut baik itu sumber daya finansial, sumber daya infrastruktur dan sumber daya manusia. Apa bila ke tiga sumber daya tersebut sudah terpenuhi maka menjadi kunci mewujudkan impian E- government menjadi kenyataan. tiga hal sumber daya dalam menerapkan E-Government diantaranya:

#### a. Sumber daya manusia

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi penerapan

E-Government yaitu sumber daya manusia yang memiliki kapasitas sesuai dengan bidang masing-masing dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil itu. Dikarenakan proses penerapan E-Government memerlukan dukungan dari semua pihak baik dari sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sumber daya infrastruktur untuk menerapkan E-Government

#### b. Sumber daya finansial

Selain dari SDM yang mempengaruhi dalam menerapkan

E-Government, sumber daya finansial juga sangatlah dibutuhkan dan menentukan terpenuhinya sumber daya yang lain dalam terwujudnya pelayanan secara online untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

#### c. Sumber daya infrastruktur

Dimana ketersediaan infrastruktur ini menjadikunci keberhasilan dalam menerapkan E-Government yang dimana sumber daya ini diperlukan dalam pembangunan dan penerapan E-Government ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

### 3. Value ( manfaat)

Merupakan aspek yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (demand side) manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan dengan adanya pelayanan secara online ini begitu bermanfaat kepada masyarakat karna masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke kantor mealkukan pelayanan data kependudukan cukup melalui website dan watshapp Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Manfaat yang dirasakan pemerintah dalama hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dengan adanya pelayanan secara online sangatlah efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan ini juga dapat mencegah penularan covid-19 pada saat ini, berbagai inisiatif dalam penerapan E-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya E-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat yang sebagai menerima pelayanan dan mereka yang berkepentingan.

## V. PENUUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan judul Penerapan E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone (Studi Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kependudukan). Dalam menerapkan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone ada tiga elemen yang dilihat dalam penerapan E- Government diantaranya sebagai berikut:

1. Elemen support

Disimpulkan bahwa indicator element support dalam penerapan elektronik government di kabupaten Bone tepatnya di dinas kependudukan dan catatan sipil sesuai dengan hasil wawancara itu masih kurang maksimal dikarenakan bebepa poin dalam elemen suppr tidak di implemntasikan dengan baik sehingga memperlambat kinerja dari dinas untuk menerapklan E-Government di seluruh kantor yang ada dikab Bone. Hasilnya di tengah covid penerapan e government semakin lambat padahal jika merujuk pada atururan menteri dalam negeri nomor 104 tahun 2019 tentang pendokumntasian administrasi kependudukan itu merupakan aturan wajib yang harus di lakukan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan mendapatkan KTP melalui penerapan

E- Government.

### 2. Elemen Capacity

Mengenai elemen capacity disimpulkan bahwa penerapan konsep ini sudah lumayan baik dari segi anggaran juga sudah ada aturan yang memang di buat untuk menerapkan elektorinik government sehingga memudahkan dinas kependudukan dan catatan sipil dalam menjalankan tugasnya selanjutnya dari tersedianya sumber daya infrastruktur teknologi seperti pengadaan computer prin dan wifi sangatr membantu dan memaksimalkan kinerja pegawai dinas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga semua masyarakat bias mendapatkan pelayanan dengn cepat.

### 3. Elemen Value

Dapat disimpulkan bahwa Elemen value atau manfaat yang didapatkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone untuk melaksanakan penerapan E-Government atau pelayanan secara online kepada masyarakat, penerapan ini memberikan dampak yang begitu besar dari segi pelayanan yang efektif dan efisien. Adapun manfaat yang dirasakan oleh masyarakat yakni memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan dan tidak perlu lagi datang jauh-jauh ke kantor untuk mendapatkan sebuah pelayanan.

## 5.2. Saran

Saran berupa komentar atau sanggahan yang bersifat memberi masukan baik kepada pemerintah, instansi, dan peneliti yang akan datang terkait hasil penelitian yang dihasilkan.

## DAFTAR PUSTAKA

Adibowo, R., & Putri, S. O. (2016). Penerapan E-Government Dalam Paradiplomasi Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vol.3, No.1. . <https://doi.org/10.26785/jipk.v3i1.2367>

Ahmad, A. (2012). Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Informasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 13, 137–149. <https://doi.org/10.3386/w18571>

Angguna, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. *Administrasi Publik*, 3(1), 80–88.

Budiman, H. (2017). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 8 , No.1. <https://doi.org/10.24042/atjpi.v8i1.2095>

Cantika, D., & Rfs, H. T. (2021). Elemen Sukses Pelaksanaan E-Government dalam Penanggulangan Kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol.9, No.1.

Darmawan, E. (2015). Implementasi E-Goverment Dalam Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada kantor Urusan Agama Berbasis WEB. *Jurnal Cloud Information*, 1, 15–22.

Dede Abdurahman, T. F. P. (2018). Analisis Dan Perancangan E-Goverment Dalam Transparansi Sistem Pemerintah Desa( Studi Kasus : Desa Tenjo Layar dan Desa Tanjung Sari Majalengka ). *Jurnal Mnemonic*, Vol.5, No.1. <https://doi.org/10.14421/jm.v5i151.1461>



Gea Cita Meiratri, Bambang Irawan, M. Z. (2020). Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Berbasis E-Library Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Balikpapan. *Of Policy Dan Bureacracy Management*, 1.

Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding*, 3.

Indrajit, (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM

Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1).

Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume.10 No.1, <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>

Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Fiat Justisia*, Vol.10, No.3, 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

Larasati, D. C. (2019). Analisis Elemen Sukses E-Government Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah ( Sampade ) Kota Malang. *Nasional*, 2(Ciastech), 93–100.

Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 2, No.1 <https://doi.org/10.15321/jkp.v11i1.1821>

Nadila Olivia Intan Putri, H. W. (2018). Manajemen Electronic Government Di Kabupaten Semarang. *Administrasi Publik*, 1–12.

Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., & Irwansyah, I. (2018). E- Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, Vol.11, No.1, 37. <https://doi.org/10.14421/pjk.v11i1.1371>

Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, Vol.2, No.1, 32–42. <https://doi.org/21.12811/kkm.v22i1.4232>

Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah ( Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2).

Ridwan, M., & Nurhakim, S. (2014). Implementasi E-Goverment Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3).

Saefudin, A. (2008). Perkembangan Teknologi Komunikasi: Perspektif Komunikasi Peradaban. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, Vol.9, No.2. 383–

392. <https://doi.org/10.29313/mediator.v9i2.1113>

Sudarsono, B. G., & Lestari, S. P. (2018). Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-Government. *Jurnal KOMIK*, Vol.2, No.1 491–498.

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>

Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, Vol.1, No.1, 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>

Yulinar Ayu Setiani, Dra. Maesaroh, M. S. D. (2016). Analisis pengembangan e- government di kabupaten kendal. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 1, No 9. <https://doi.org/10.15526/jap.v11i9.1391>