

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA MAKASSAR**

**MULIATI, ASHARIANA, NUR MUHAMMAD ALIF**

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pejuang R.I Makassar

[muhammadalif485@gmail.com](mailto:muhammadalif485@gmail.com), [muliatinangke@gmail.com](mailto:muliatinangke@gmail.com), [asharianayaha@gmail.com](mailto:asharianayaha@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan electronic government (e-government) dan faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik purposive sampling untuk menentukan sampel. Data primer dan sekunder diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang didukung oleh data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagian besar berjalan sangat baik. Sistem pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,40 (85%), ketepatan waktu 3,40 (87,5%), kejelasan mekanisme kerja 3,50 (87,5%), dan sarana serta prasarana pendukung 3,60 (90%). Namun, kualitas sumber daya manusia aparatur masih rendah dengan skor 2,70 (67,5%), yang menjadi hambatan utama. Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan menunjukkan hasil beragam. Komunikasi antara pimpinan dan bawahan sangat baik (skor 3,40, 85%), dan disposisi pimpinan dalam mendukung kebijakan juga sangat baik (skor 3,40, 87,5%). Namun, kelemahan ditemukan pada sumber daya aparatur dan struktur birokrasi, masing-masing dengan skor 2,70 (67,5%), yang dinilai kurang mendukung implementasi kebijakan e-government secara optimal.

**Kata Kunci :** Implementasi, Kebijakan E-Government.

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the implementation of electronic government (e-government) policies and the factors that influence their implementation at the Population and Civil Registration Office of Makassar City. This study uses a descriptive method with a purposive sampling technique to determine the sample. Primary and secondary data were obtained through observation, interviews, questionnaires, and documentation. Data were analyzed using a quantitative descriptive approach supported by qualitative data. The results of the study indicate that the implementation of e-government at the Population and Civil Registration Office of Makassar City is mostly running very well. The service system obtained an average score of 3.40 (85%), timeliness 3.40 (87.5%), clarity of work mechanisms 3.50 (87.5%), and supporting facilities and infrastructure 3.60 (90%). However, the quality of human resources of the apparatus is still low with a score of 2.70 (67.5%), which is the main obstacle. The factors that influence policy implementation show mixed results. Communication between leaders and subordinates is very good (score 3.40, 85%), and the disposition of leaders in supporting policies is also very good (score 3.40, 87.5%). However, weaknesses were found in the resources of the apparatus and the bureaucratic structure, each with a score of 2.70 (67.5%), which were considered less supportive of the optimal implementation of e-government policies.

**Keywords:** Implementation, E-Government Policy.

**PENDAHULUAN**

Mengingat perannya, proses globalisasi tentu banyak memengaruhi keberadaan dan dinamika media komunikasi sekarang ini. Proses ini diawali dengan globalisasi di bidang Copyright (c) 2025 CENDEKIA : Jurnal Ilmu Pengetahuan



teknologi, Khususnya Teknologi Informasi (TI). TI memungkinkan globalisasi informasi, yang pada gilirannya mendorong berbagai bidang. Dengan demikian mengembangkan keterbukaan dan kebebasan yang luas, tidak hanya pada media komunikasi massa tetapi juga dalam politik, sosial, ekonomi, dsb. Barangkali tidak berlebihan (meminjam istilah Alwi Dahlan, 1999) bahwa TI dapat dijuluki sebagai teknologi keterbukaan dan kebebasan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang aktual memasuki era globalisasi diperlukan adanya keterpaduan dan sinergi dari seluruh penyelenggara negara dalam pembangunan, kemajuan teknologi informasi berdampak pada perubahan pola kegiatan masyarakat yang berorientasi pada kemudahan-kemudahan dalam berbagai aktifitas dengan menggunakan sarana informasi yang lebih modern sebagai dampak dari keinginan dan perubahan tersebut.

Pemerintah diharuskan untuk memfasilitasi kegiatan masyarakat tersebut dengan penyediaan jaringan informasi yang menghubungkan beberapa instansi pemerintah, swasta, masyarakat dan lain-lain dalam sektor aparatur pemerintah perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi, mendorong pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelanan terhadap masyarakat menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Perkembangan teknologi informasi seperti akses internet (Cyber) sebagai sebuah sarana informasi global dimana dunia cyber ini dapat dikatakan sebagai ensiklopedia dunia yang merupakan pusat dari segala informasi seluruh dunia yang efisien dan efektif. Pengaksesan internet yang saat ini mudah dilakukan dan mampu menjangkau seluruh dunia membuat pemanfaatan situs-situs bagi pemerintahan daerah akan lebih mendunia dimana pemerintah daerah dapat memaparkan potensi-potensi yang dimiliki oleh daerahnya serta memberikan pelayanan yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat. Pemerintah harus mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat meletakkan bangsa Indonesia pada posisi yang serba salah. Perubahan yang sedang terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasi dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu, penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

Instruksi Presiden RI No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government tidak bisa dipungkiri adalah angin segar bagi penerapan teknologi dan komunikasi dan informasi di Pemerintahan. Untuk menuju terbentuknya kepemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu:

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik didalam perumusan kebijakan negara.

Pelayanan yang lebih efektif dan efisien pada hakekatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Manusia



dalam menerima informasi senantiasa menggunakan panca inderanya, maka pelayanan inipun berupaya untuk menyajikan informasi dalam kombinasi bentuk gambar, grafik, text, dan suara (multimedia). Oleh karena itu, penggunaan berbagai media sebagai data masukan atau informasi luar dari kombinasi alat telekomunikasi dan komputerisasi ini menjadi suatu keniscayaan.

Dalam hal ini, *electronic government* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan di banyak negara, termasuk di Indonesia. Kemajuan-kemajuan baru yang terus dicapai oleh IT telah menjadi pemicu utama pengembangan *electronic government*. Muara pengembangan *electronic government* dimanapun adalah ditujukan untuk meningkatkan *good governance*. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan di lembaga pemerintahan. namun yang lebih penting, melalui *electronic government*, pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan. Layanan melalui website ini, dapat berupa layanan antar lembaga pemerintah itu sendiri, dari pemerintah ke dunia usaha, dan dari pemerintah ke masyarakat.

Munculnya Sistem Informasi Manajemen seiring dengan kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi, seperti Sistem Komputerisasi di semua bidang dan jenis pekerjaan yang merupakan suatu tuntutan yang mau tidak mau sudah harus dilakukan secepatnya untuk dapat memperoleh data yang cepat dan akurat sehingga pengambilan keputusan data dilaksanakan dengan benar dan tertib. Sebagai contoh pentingnya pengolahan informasi dan penyajian data yang akurat dan cepat pada pemerintah dalam menentukan suatu peruntukan kawasan, penataan kota (daerah) untuk fasilitas pembangunan perkantoran, perumahan, hotel, pusat perniagaan, kawasan industri/pabrik, pertanian, batas wilayah dan fasilitas umum lainnya yang merupakan asset pemerintah.

Bagaimana pentingnya arti suatu data yang akurat bagi pemerintah adalah masalah informasi dan nilai asset tersebut, terutama bagi pemohon pengguna lahan sesuai dengan rincian peruntukan dengan tata kota yang telah ditentukan yang bersumber dari data ukur bidang tanah serta peta yang akurat, dimana akan berdampak pada kepastian perhitungan nilai dan biaya pelaksanaan dilapangan seperti pembangunan fasilitas tersebut diatas, sehingga dapat dihindari pemborosan serta permasalahan dikemudian hari.

Dengan menggunakan sistem teknologi informasi, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi dan membentuk jaringan sistem manajemen serta proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu. Hal ini bertujuan untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan penerapan teknologi informasi yang tepat, seluruh lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal kapan saja. Penelitian oleh Gil-Garcia et al. (2018) menegaskan bahwa teknologi informasi dalam pemerintahan, atau e-government, memungkinkan pemerintah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik secara signifikan.

Sebuah sistem informasi pada dasarnya dapat membuat sebuah sistem menjadi lebih efisien, seperti pada implementasi KTP online, pajak online, dan perizinan online. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga menciptakan transparansi yang lebih tinggi, membuat layanan lebih mudah diaudit, lebih sulit disalahgunakan, dan lebih terhindar dari praktik korupsi. Penelitian oleh Heeks (2020) menunjukkan bahwa digitalisasi birokrasi memiliki dampak positif pada peningkatan kepercayaan publik, meskipun sering kali membawa dampak lain, seperti pengurangan kebutuhan akan tenaga kerja administratif. Konsekuensinya, hal ini mendorong transformasi Aparatur Sipil Negara (ASN) ke arah yang lebih profesional dan berbasis kompetensi.



Desentralisasi dan reformasi pelayanan publik pada awalnya dilakukan melalui deregulasi dan debirokratisasi. Langkah ini diambil untuk mengatasi struktur organisasi yang gemuk dan birokrasi yang berbelit-belit dalam paradigma lama. Dengan demikian, pemerintah daerah memiliki peluang untuk menghapus atau mengintegrasikan unit organisasi yang tidak efisien, sekaligus mengembangkan unit pelayanan terpadu (one-stop service). Penelitian oleh Muktiyanto dan Herlina (2022) menyoroti bahwa pelayanan terpadu berbasis digital di tingkat daerah mampu memangkas waktu pelayanan hingga 50% dan meningkatkan kepuasan publik secara signifikan. Dengan langkah-langkah ini, pemerintah mampu menciptakan tata kelola yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada kondisi ini, maka pengembangan penyelenggaraan *electronic government* pada instansi pemerintah dan terutama pada instansi yang memberikan pelayanan menjadi diperlukan. Pemanfaatan *electronic government* akan menciptakan suatu sistem pelayanan standar yang terpadu dan mudah diakses masyarakat (*single point of access*) secara akurat.

Untuk menuju pada pemerintahan yang baik (Good Government) melalui *electronic government*, dalam melaksanakan pelayanan menggunakan sistem teknologi informasi harus didukung dengan pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pada pemerintah daerah dengan kata lain apabila para aparatur memiliki kinerja yang baik akan menentukan keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan *electronic government*.

Pada prinsipnya, sistem penyelenggaraan *electronic government* akan menciptakan pelayanan publik yang efisien, efektif dan equity (menjamin pemerataan). Dari segi efisiensi dapat meminimalisir waktu, biaya dan juga sumber daya manusia (SDM) sedangkan dari efektifitas akan mengakibatkan kejelasan dan ketepatan (akurasi) dan equity (pemerataan) yaitu untuk meningkatkan pemerataan antar golongan dan antar wilayah.

Agar dapat mewujudkan *electronic government* dibutuhkan kerja sama antara seluruh komponen bangsa baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, dunia usaha serta masyarakat. Dengan pelaksanaan *electronic government* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang praktis, efisien dan transparan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan Negara.

Salah satu pelayanan berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah Pelayanan E-KTP. Hasil dari pengamatan dan survei pendahuluan yang dilakukan, terdapat berbagai keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada peneliti berkaitan dengan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang masih berbelit-belit, kurang tepat waktu, dan kurang transparan serta lainnya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar semestinya cepat merespon apabila terjadi komplain (keluhan/pengaduan) terhadap penyelenggaraan pelayanan elektronik. Masukan dari masyarakat baik berupa informasi, saran, pendapat dan tanggapan ini semestinya cepat ditindak lanjuti dengan mengambil langkah-langkah perbaikan pelayanan bagi masyarakat.

Aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud adalah aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan, kepuasan pelanggan dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan pelayanan.

Namun, selain kesungguhan, terdapat beberapa faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Kompetensi aparatur dalam memahami tugas dan tanggung jawabnya menjadi aspek penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelanggan akan merasa puas ketika pelayanan yang diberikan didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan yang



memadai. Selain itu, efisiensi dalam penyelesaian layanan, seperti kecepatan dan keakuratan dalam menangani kebutuhan pelanggan, juga berperan besar dalam menciptakan kepuasan.

Faktor lainnya adalah keramahan aparatur dalam berinteraksi dengan pelanggan. Pelayanan yang dilakukan dengan sikap yang ramah dan sopan dapat menciptakan kenyamanan bagi pelanggan dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan. Selain itu, kemudahan akses terhadap layanan juga menjadi elemen penting. Pelanggan akan merasa terbantu jika layanan mudah diakses, baik secara fisik maupun melalui teknologi digital. Dengan menggabungkan kesungguhan, kompetensi, efisiensi, keramahan, dan kemudahan akses, aparatur pelayanan dapat memastikan kepuasan pelanggan yang optimal dan memberikan dampak positif pada citra pelayanan secara keseluruhan.

Beberapa keluhan masyarakat disampaikan melalui website Dukcapil (dukcapil.makassar.go.id), seperti masyarakat yang mengeluh mengenai sistem yang katanya berbasis online tetapi membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk diberikan pelayanan yang dibutuhkan, salah satu contoh lainnya misalnya masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait bagaimana mengurus E-KTP secara online. Masyarakat mengeluh bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat membuang-buang waktu dan pengerjaan salah satu pelayanan waktu tunggu yang sangat lama yaitu kurang lebih empat minggu dalam pelayanan E-KTP yang selalu mengatakan bahwa blangko habis atau jaringan offline sehingga membuat masyarakat menunggu lama. Permasalahan seperti inilah secara tidak langsung dapat memengaruhi pelayanan publik maupun kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi kebijakan electronic government (e-government) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses penerapan kebijakan e-government, termasuk faktor pendukung, hambatan, serta dampaknya terhadap pelayanan publik. Penelitian deskriptif kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman holistik terhadap fenomena sosial dan administratif yang terjadi di lapangan, khususnya dalam konteks pelayanan berbasis digital.

Data penelitian diperoleh melalui metode wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan informan yang relevan, seperti pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pengguna layanan, serta pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi e-government. Observasi langsung dilakukan untuk melihat bagaimana sistem e-government diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari, sedangkan dokumentasi mencakup analisis dokumen kebijakan, laporan, dan data yang relevan dengan pelaksanaan e-government. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan peran dan relevansinya terhadap kebijakan e-government.

Analisis data dilakukan secara tematik, dengan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang relevan dengan fokus penelitian, seperti efektivitas kebijakan, tingkat partisipasi pengguna, serta kendala yang dihadapi. Validitas data dijamin melalui teknik triangulasi, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di masa mendatang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

#### 1. Karakteristik Responden Aparatur

##### a. Umur

Usia oleh sebagian responden meyakini bahwa dapat mempengaruhi kemampuan kerja seorang. Penelitian Rhodes (Gomes, 2000:152) mengungkapkan bahwa pekerja yang berusia agak tua cenderung berkinerja rendah dibanding yang berusia muda. Gejala ini tidak hanya terjadi pada organisasi-organisasi profesional, tetapi pada setiap organisasi termasuk organisasi pemerintah.

Berdasarkan hal tersebut, pembahasan umur responden dalam penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa faktor umur dapat memberi implikasi terhadap kinerja. Adapun distribusi responden menurut umur dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

**Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Klarifikasi Umur**

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1.	20 – 29	3	30
2.	30 – 39	5	50
3.	40 – 50	2	20
4.	> 50	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa dari sebanyak 10 aparat yang menjadi responden penelitian ini, sebanyak 3 atau 30 % dari 10 jumlah responden berada dalam usia 20 – 29 tahun, sebanyak 5 atau 50 % dari 10 jumlah keseluruhan responden yang berusia antara 30 – 39 tahun sedangkan sebanyak 2 orang responden atau 20 % yang berusia antara 40 – 50 tahun dari 10 jumlah keseluruhan responden. Berdasarkan komposisi umur pada tabel di atas bahwa pada umumnya responden berada pada usia produktif yaitu berada pada usia 20 – 50 tahun. Dengan melihat komposisi umur yang ada maka sangat diperlukan adanya pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dari pemerintah.

##### b. Jenis Kelamin

Adapun distribusi responden di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki – Laki	3	30
2.	Perempuan	7	70
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Berdasarkan tabel 2. di atas dari total keseluruhan sebanyak 10 orang responden, sebanyak 3 atau 30 % berjenis kelamin laki-laki sedangkan 7 responden berjenis kelamin perempuan atau 70 % dari total keseluruhan responden. Dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar mayoritas aparatnya adalah perempuan dikarenakan tugas-tugas yang dikerjakan kebanyakan merupakan tugas administratif yang membutuhkan ketelitian.

### B. Implementasi E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

#### 1. Implementasi E-Government Dalam Perspektif Aparatur



Teknologi Informasi didefinisikan sebagai sisi teknologi dari suatu sistem informasi, yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*), basis data (*database*), perangkat lunak (*software*), jaringan komputer, dan peralatan lain terkait. Penggunaan TI sebagai bagian dari Sistem Informasi di organisasi swasta telah berhasil mendorong adanya: peningkatan produktivitas (pengurangan biaya, peningkatan efektivitas), perbaikan kualitas layanan kepada stakeholder, peningkatan daya saing, perbaikan proses pengambilan keputusan, peningkatan kreativitas dan inovasi, serta perbaikan struktur dan fungsi organisasi.

Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) di lingkungan pemerintahan sudah cukup lama berlangsung. Kajian mengenai manfaat ekonomi dari suatu investasi di bidang TI yang dilakukan pemerintah menjadi penting terutama bila dikaitkan dengan dua hal: pertama, untuk mengetahui pola pengembangan dan tingkat efisiensi serta kembalian investasi sistem informasi pemerintahan (Electronic Government), dan kedua, mengukur manfaat ekonomi dari penyelenggaraan Electronic Government yang sering dikatakan sebagai salah satu upaya reformasi birokrasi menuju *good governance*.

Adapun pelaksanaan electronic government yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini bertujuan untuk menciptakan pelayan prima yang efisien dan transparan. Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana kondisi pelaksanaan pelayanan berbasis electronic government serta kemampuan aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini dimulai memberikan beberapa pertanyaan yaitu :

### **1) Sistem Pelayanan Yang Diterapkan**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan aparat terhadap sistem yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini serta untuk mengetahui sejauh mana responden mengetahui kemudahan-kemudahan yang dirasakan dengan menggunakan sistem pelayanan on-line ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel 3. Jawaban Responden Terhadap Sistem Pelayanan Yang Diterapkan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Efektif	4	4	16	40
2.	Efektif	6	3	18	60
3.	Kurang Efektif	-	2	-	-
4.	Tidak Efektif	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>34</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,40</b>	<b>Rata-Rata persen</b>		<b>85</b>

*Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022*

Pada tabel 3 di atas, dapat kita lihat bahwa mayoritas jawaban responden atas pertanyaan di atas yaitu pelaksanaan pelayanan *Efektif* yaitu sebanyak 6 orang responden atau 60 % dari total keseluruhan jumlah, sedangkan sebanyak 4 orang responden atau 40 % dari total keseluruhan jumlah responden menjawab bahwa sistem pelayanan yang diterapkan sudah *Sangat Efektif*. Dari jawaban yang diberikan oleh responden dimana keseluruhan dari responden puas dengan sistem pelayanan yang telah diterapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar sesuai dengan rata-rata nilai skor yaitu 3,40 dan rata-rata persentasenya mencapai 85% adalah *Sangat Baik/Sangat Tinggi*.

## **2. Implementasi E-Government dalam Perspektif Masyarakat**

### **1) Pelaksanaan Sistem Pelayanan**

Pertanyaan diajukan adalah untuk mengetahui apakah masyarakat pengguna jasa layanan mengetahui dengan baik sistem pelayanan on-line ini sehingga kita dapat mengetahui apakah pelayanan on-line ini telah mampu memangkas birokrasi yang biasanya dikeluhkan oleh

masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel 4.26 berikut ini :

**Tabel 4. Jawaban Responden Mengenai Tingkat Keefektifan Sistem Pelayanan Yang Diterapkan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Efektif	7	4	28	46,6
2.	Efektif	8	3	24	53,3
3.	Kurang Efektif	-	2	-	-
4.	Tidak Efektif	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>		<b>52</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,46</b>	<b>Rata-rata Persen</b>		<b>85</b>

*Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022*

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa sebanyak 7 responden atau 46,6 % dari total jumlah responden memberikan jawabannya pada kategori jawaban pertama yaitu *Sangat Efektif*, selanjutnya sebanyak 8 orang responden (53,3%) memberikan jawabannya pada kategori kedua yaitu *Efektif*. Sedangkan untuk kategori jawaban ketiga dan empat tidak terdapat responden yang memberikan jawaban. Dari 15 total responden semuanya merasakan bahwa sistem pelayanan on-line sangatlah efektif dalam memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat, hal ini ditandai dengan besarnya rata-rata skor yaitu 3,40 dan rata-rata persentase mencapai 85% sehingga tergolong *Sangat Baik/ Sangat Tinggi*.

## 2) Kualitas Pelayanan

Konsistensi pelaksanaan aturan tentang aspek efektifitas terutama soal kualitas pelayanan merupakan ukuran keberhasilan layanan. Berikut ini adalah tanggapan responden masyarakat tentang kualitas pemberian layanan :

**Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Yang Diberikan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Memuaskan	3	4	12	20
2.	Memuaskan	10	3	30	66,6
3.	Kurang Memuaskan	2	2	4	13,3
4.	Tidak Memuaskan	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>		<b>46</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,06</b>	<b>Rata-rata Persen</b>		<b>76,5</b>

*Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022*

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa terdapat 3 orang responden atau 20% jumlah responden memberikan jawaban yang *Sangat Memuaskan*, selanjutnya 10 orang (66,6%) responden yang memberikan jawaban *Memuaskan* terhadap pelayanan yang didapatkan. Pada kategori jawaban ketiga yaitu *Kurang Memuaskan* terdapat 2 orang (13,3%) responden yang memberikan jawabannya. Adapun berdasarkan besarnya rata-rata skor yaitu 3,06 dan rata-rata persentase yang mencapai 76,5% sehingga secara umum kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong *Baik/Tinggi*.

## 3) Keterampilan Aparat

Keterampilan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan merupakan syarat mutlak untuk menghasilkan produk layanan yang maksimal. Mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

**Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Keterampilan Aparat**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Baik	7	4	28	46,6
2.	Baik	5	3	15	33,3
3.	Kurang Baik	-	2	-	-
4.	Tidak Baik	3	1	3	20
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>		<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,33</b>		<b>Rata-rata Persen</b>	<b>82,5</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Berdasarkan Tabel 6, maka distribusi jawaban responden digambarkan mayoritas memilih jawaban *Sangat Baik* yaitu sebanyak 7 orang atau 46,6% dan jawaban *Baik* sebanyak 5 orang atau 33,3% dari total jumlah responden namun terdapat 3 orang atau 20% dari total responden yang memberikan jawabannya pada kategori jawaban terakhir/*Tidak Baik*. Berdasarkan data perolehan besarnya rata-rata skor yaitu 3,3 serta rata-rata persentase mencapai 82,5% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat keterampilan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dikategorikan *Sangat Baik/Sangat Tinggi*.

#### 4) Pengetahuan Aparat

Aparat sebagai implementer kebijakan dituntut untuk mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan peraturan yang ada. Tingkat keberhasilan pelaksanaan aturan sangat ditentukan oleh pengetahuan yang dimiliki aparatus. Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap tingkat pengetahuan aparatus :

**Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Pengetahuan Aparat**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Baik	6	4	24	40
2.	Baik	9	3	27	60
3.	Kurang Baik	-	2	-	-
4.	Tidak Baik	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>		<b>51</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,40</b>		<b>Rata-rata Persen</b>	<b>85</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Pada Tabel 7 di atas, terlihat bahwa distribusi jawaban dari responden dominan merasa bahwa tingkat pengetahuan aparatus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini *Baik* yaitu sebanyak 9 orang atau 60% total responden, bahkan sebanyak 6 orang atau 40% dari total responden yang memberi jawaban *Sangat Baik*. Adapun rata-rata skor yaitu 3,40 dan rata-rata persentase mencapai 85%. Kesimpulannya, mengenai tingkat pengetahuan aparatus sudah *Sangat Memuaskan* bagi pelanggan.

#### 5) Kejelasan Prosedur

Dalam memperoleh layanan, masyarakat tentu saja harus melengkapi segala persyaratan administrasi yang dibutuhkan, berikut ini adalah untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai kemudahan memperoleh informasi mengenai persyaratan memperoleh layanan.

**Tabel 8. Pendapat Responden Mengenai Kejelasan Prosedur Yang Harus Dipenuhi**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i		f.i	(%)
1.	Sangat Jelas	7	4		28	46,6
2.	Jelas	7	3		21	46,6
3.	Kurang Jelas	1	2		2	6,6



4.	Tidak Jelas	-	1		-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>15</b>			<b>51</b>	<b>100</b>
	<b>Rata-Rata Skor</b>	<b>3,40</b>			<b>Rata-rata Persen</b>	<b>85</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Berdasarkan Tabel 8, dapat dilihat bahwa tentang kejelasan prosedur menurut responden berdasarkan kategori jawaban *Sangat Jelas* yaitu sebanyak 7 orang atau 46,6% responden, untuk kategori jawaban *Jelas* sebanyak 7 orang responden atau 46,6% dari total jumlah responden, sementara untuk jawaban *Kurang Jelas* sebanyak satu orang atau 6,6% dari total responden. Besarnya rata-rata skor adalah 3,40 sedangkan rata-rata persentase mencapai 85%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kejelasan prosedur untuk memperoleh layanan dari aparat *Sangat Baik/Sangat Tinggi*.

#### 6) Ketepatan Waktu Penyelesaian

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang ketepatan waktu penyelesaian layanan dapat dilihat dalam tabel 9 berikut :

**Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Penyelesaian Layanan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Tepat Waktu	4	4	16	26,6
2.	Tepat Waktu	5	3	15	33,3
3.	Kurang Tepat Waktu	4	2	8	26,6
4.	Tidak Tepat Waktu	2	1	2	13,3
	<b>Jumlah</b>	<b>15</b>		<b>41</b>	<b>100</b>
	<b>Rata-Rata Skor</b>	<b>2,73</b>		<b>Rata-rata Persen</b>	<b>68,25</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Pada Tabel 9, dapat kita lihat bahwa distribusi jawaban responden mayoritas memilih jawaban pada kategori *Tepat Waktu* yaitu sebanyak 5 orang atau 33,3% dan kategori jawaban *Sangat Tepat Waktu* dan *Kurang Tepat Waktu* masing-masing sebanyak 4 orang atau 26,6% dari total jumlah responden, namun terdapat 2 orang atau 13,3% dari total responden yang memberikan jawabannya pada kategori jawaban terakhir/*Tidak Tepat Waktu*. Berdasarkan data tersebut, perolehan rata-rata skor yaitu 2,73 serta rata-rata persentase hanya mencapai 68,25% maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam menyelesaikan surat perizinan bagi masyarakat dikategorikan *Buruk/Rendah*.

#### 7) Biaya Yang Dibebankan

Aspek efisiensi pelayanan selalu merujuk pada besaran biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh layanan tersebut. Tentang hal ini dapat digambarkan dalam tabel berikut :

**Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Besarnya Biaya Yang dibebankan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Tidak Mahal	11	4	44	73,3
2.	Cukup Mahal	2	3	6	13,3
3.	Mahal	1	2	2	6,6
4.	Sangat Mahal	1	1	1	6,6
	<b>Jumlah</b>	<b>15</b>		<b>53</b>	<b>100</b>
	<b>Rata-Rata Skor</b>	<b>3,53</b>		<b>Rata-rata Persen</b>	<b>88,25</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Berdasarkan Tabel 10, dapat dilihat mengenai besarnya biaya yang dibebankan menurut responden, adapun berdasarkan kategori jawaban *Tidak Mahal* yaitu sebanyak 11 orang atau 73,3% total responden, untuk kategori jawaban *Cukup Mahal* sebanyak 2 orang responden atau 13,3% dari total jumlah responden, sedangkan untuk kategori jawaban *Mahal* dan *Sangat Mahal* masing-masing sebanyak satu orang atau 6,6% dari total responden. Besarnya rata-rata

skor adalah 3,53 sedangkan rata-rata persentase mencapai 88,25%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya biaya yang dibebankan untuk memperoleh layanan dikategorikan **Sangat Baik/Sangat Murah**. Adapun Wawancara dengan Penanggung Jawab Teknis, pada tanggal 27 November 2022 :

*“ Murahnya biaya yang dibebankan kepada masyarakat merupakan akibat dari pemangkasan jalur-jalur birokrasi. Hal ini dapat terjadi dengan dukungan sarana, sistem pelayanan dan peraturan yang menunjang”.*

#### 8) Tentang Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruangan

Mengenai kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan sangatlah berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan maupun bagi aparat yang memberikan layanan tersebut. Mengenai persepsi pelanggan atau pengguna jasa layanan tentang kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 11. Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan, Kerapihan Dan Kenyamanan Ruangan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Baik	7	4	28	46,6
2.	Baik	8	3	24	53,3
3.	Kurang Baik	-	2	-	-
4.	Tidak Baik	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>		<b>52</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,46</b>		<b>Rata-rata Persen</b>	<b>86,5</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisisioner, 2022

Berdasarkan Tabel 11, dapat dilihat bahwa kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan menurut responden berdasarkan kategori jawaban *Baik* yaitu sebanyak 8 orang atau 53,3% dari total responden, untuk kategori jawaban *Sangat Baik* sebanyak 7 orang responden atau 46,6% dari total jumlah responden. Besarnya rata-rata skor adalah 3,46 sedangkan rata-rata persentase mencapai 86,5%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa mengenai kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan telah dikategorikan **Sangat Baik/Sangat Tinggi**.

#### 9) Perbedaan Mutu Sistem Pelayanan Konvensional Dengan Sistem Komputerisasi

Untuk mengetahui pendapat dari responden apakah sistem pelayanan berbasis komputerisasi ini dapat membawa perubahan ke arah yang lebih baik terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut :

**Tabel 12. Tanggapan Responden Mengenai Perbedaan Mutu Pelayanan Konvensional Dengan Sistem Komputerisasi**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Ya	15	100
2.	Tidak	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisisioner, 2022

Berdasarkan tabel 12 di atas dari total keseluruhan sebanyak 15 orang responden, sebanyak 15 atau 100% dari responden memberikan jawaban yang sama yaitu jawaban pada kategori pertama **Ya/Mutu Pelayanan Berbeda**.

#### 10) Jenis Perbedaan

Berikut ini adalah untuk mengetahui perbedaan yang sangat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dalam penerapan sistem komputerisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Adapun untuk mengetahui secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 13. Jawaban Responden Mengenai Perbedaan Yang Sangat Dirasakan Dalam Pelayanan Komputerisasi**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Mudah	7	46,6
2.	Cepat	3	20
3.	Murah	3	20
4.	Lainnya	2	13,3
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Adapun pada tabel 13 di atas, dapat kita lihat bahwa sebanyak 7 orang atau 46,6% dari total responden memberikan jawabannya pada kategori pertama yaitu *Mudah*, selanjutnya sebanyak 3 orang atau 20% dari total responden memberikan jawaban pada kategori kedua yaitu *Cepat*. Untuk kategori jawaban ketiga/*Murah* terdapat 3 orang atau 20% responden yang memberikan jawabannya dan untuk kategori jawaban terakhir/*Lainnya* sebanyak 2 orang atau 13,3% dari total jumlah responden yang memberikan jawaban beragam.

Maka bisa dilihat dari penelitian ini bahwa secara umum tingkat pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah sangat baik, namun masih terdapat beberapa faktor lain yang dapat mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, efisien dan murah bagi masyarakat umum.

### C. Faktor-faktor yang Memengaruhi Pelaksanaan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

#### 1. Komunikasi

Faktor komunikasi pimpinan dengan bawahan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 14. Jawaban Responden Terhadap Komunikasi Pimpinan dan Bawahan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Baik	4	4	16	40
2.	Baik	6	3	18	60
3.	Kurang Baik	-	2	-	-
4.	Tidak Baik	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>34</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,40</b>	<b>Rata-Rata persen</b>		<b>85</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Pada tabel 14 di atas, dapat kita lihat bahwa mayoritas jawaban responden atas pertanyaan di atas yaitu pelaksanaan komunikasi berjalan *Baik* yaitu sebanyak 6 orang responden atau 60 % dari total keseluruhan jumlah, sedangkan sebanyak 4 orang responden atau 40 % dari total keseluruhan jumlah responden menjawab bahwa komunikasi *Sangat Baik*. Dari jawaban yang diberikan oleh responden dimana keseluruhan dari responden puas dengan hubungan komunikasi dengan pimpinan, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi pimpinan dan bawahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sesuai dengan rata-rata nilai skor yaitu 3,40 dan rata-rata persennya mencapai 85% adalah *Sangat Baik/Sangat Tinggi*.

#### 2. Disposisi

Peran pimpinan dalam mengambil keputusan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan



E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berikut ini disajikan tabel tentang peran setiap keputusan yang diambil pimpinan dalam pelaksanaan e-government :

**Tabel 15. Jawaban Responden Mengenai Setiap Keputusan yang Diambil oleh Pimpinan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Mendukung	5	4	20	50
2.	Mendukung	5	3	15	50
3.	Kurang Mendukung	-	2	-	-
4.	Tidak Mendukung	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>3,5</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,50</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>87,5</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Berdasarkan tabel 15 tersebut di atas dapat kita lihat bahwa jumlah responden yang memberikan jawaban maksimal yaitu yang menjawab *Sangat Mendukung* sebanyak 5 orang atau 50 dari total jumlah responden, kemudian sebanyak 5 orang responden lainnya atau 50 % dari total keseluruhan jumlah responden menjawab *Mendukung*. Sedangkan untuk kategori jawaban yang lainnya tidak mendapatkan jawaban dari responden. Sehingga rata-rata skor adalah sebesar 3,40 sedangkan rata-rata persennya mencapai 87,5% atau *Sangat Baik/Sangat Tinggi*.

### 3. Sumber Daya Aparatur

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan organisasi pelayanan yang berbasis elektronik dengan dukungan perangkat teknologi informasi. Oleh karena itu keahlian dan kemampuan aparat sangat dituntut dalam menjamin pelaksanaan aturan untuk pelayanan yang maksimal. Berikut adalah tanggapan responden atas hal tersebut

**Tabel 16. Jawaban Responden Terhadap Penempatan Aparat Berdasarkan Keahlian dan Kemampuan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	I	f.i	(%)
1.	Sangat Sesuai	2	4	8	20
2.	Sesuai	5	3	15	50
3.	Kurang Sesuai	1	2	2	10
4.	Tidak Sesuai	2	1	2	20
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>2,70</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>67,5</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Berdasarkan Tabel 16, terlihat bahwa secara dominan aparat memilih jawaban *Sesuai* dalam hal penempatan seksi kerja menurut keahlian dan kemampuan dengan angka 50% atau sebanyak 5 orang dari 10 total jumlah responden untuk jawaban *Sesuai*, kemudian 20% atau sebanyak 2 orang untuk jawaban *Sangat Sesuai*, selanjutnya terdapat 1 orang responden atau 10 % dari total responden yang menjawab *Kurang Sesuai* penempatan kerja antara kemampuan dan keahliannya, dan untuk kategori jawaban terakhir yaitu jawaban *Tidak Sesuai* terdapat 1 orang responden yang menjawabnya atau sekitar 10% dari total responden. Berdasarkan variasi jawaban di atas dapat dilihat bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari responden mengenai penempatan kerja sesuai kemampuan dan keahliannya. Adapun besarnya rata-rata skor yang diperoleh adalah 2,70 dan rata-rata persentasenya hanya mencapai 67,5% sehingga penempatan aparat menurut kemampuan dan keahliannya masih dikategorikan *Buruk/Rendah*.

### 4. Struktur Birokrasi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar harus didukung oleh struktur

birokrasi agar pelaksanaan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berjalan dengan baik. Berikut disajikan tabel terkait struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

**Tabel 17. Jawaban Responden Terhadap Peran Struktur Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Mendukung	2	4	8	20
2.	Mendukung	5	3	15	50
3.	Kurang Mendukung	1	2	2	10
4.	Tidak Mendukung	2	1	2	20
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>2,70</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>67,5</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisioner, 2022

Berdasarkan Tabel 17, terlihat bahwa secara dominan aparatur memilih jawaban *Mendukung* dalam hal penempatan seksi kerja menurut keahlian dan kemampuan dengan angka 50% atau sebanyak 5 orang dari 10 total jumlah responden untuk jawaban *Mendukung*, kemudian 20% atau sebanyak 2 orang untuk jawaban *Sangat Mendukung*, selanjutnya terdapat 1 orang responden atau 10 % dari total responden yang menjawab *Kurang Mendukung*, dan untuk kategori jawaban terakhir yaitu jawaban *Tidak Mendukung* terdapat 2 orang responden yang menjawabnya atau sekitar 20% dari total responden. Berdasarkan variasi jawaban diatas dapat dilihat bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari responden mengenai struktur birokrasi yang diterapkan. Adapun besarnya rata-rata skor yang diperoleh adalah 2,70 dan rata-rata persentasenya hanya mencapai 67,5% sehingga struktur birokrasi dikategorikan *Buruk/Rendah*.

Berdasarkan Tabel 17, terlihat bahwa secara dominan aparatur memilih jawaban *Mendukung* dalam hal penempatan seksi kerja menurut keahlian dan kemampuan, dengan angka 50% atau sebanyak 5 orang dari 10 total jumlah responden untuk jawaban tersebut. Selanjutnya, 20% responden atau 2 orang memilih *Sangat Mendukung*, 10% responden atau 1 orang memilih *Kurang Mendukung*, dan 20% lainnya atau 2 orang memilih *Tidak Mendukung*. Berdasarkan variasi jawaban ini, terlihat bahwa meskipun mayoritas responden mendukung kebijakan penempatan kerja berbasis keahlian, terdapat sebagian responden yang merasa kurang puas, yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap struktur birokrasi yang diterapkan. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 2,70 dengan rata-rata persentase hanya mencapai 67,5%, sehingga struktur birokrasi ini dikategorikan *Buruk/Rendah*.

Ketidakpuasan terhadap struktur birokrasi ini dapat dikaitkan dengan penelitian oleh Perry et al. (2018), yang menyatakan bahwa ketidakselarasan antara keahlian individu dan posisi kerja dapat mengurangi motivasi dan produktivitas pegawai. Penempatan pegawai berdasarkan kompetensi tidak hanya penting untuk meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga untuk menciptakan kepuasan kerja yang lebih baik di kalangan aparatur. Hal ini relevan dalam konteks reformasi birokrasi di mana penyelarasan keahlian dan tanggung jawab kerja menjadi salah satu prioritas utama untuk meningkatkan kinerja organisasi pemerintah.

Lebih lanjut, penelitian oleh Kurniawan et al. (2021) menunjukkan bahwa sistem penempatan kerja yang tidak memperhatikan keahlian dapat menurunkan efektivitas kerja hingga 25%, karena pegawai cenderung mengalami kesulitan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka. Oleh karena itu, evaluasi sistem penempatan berbasis keahlian menjadi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas birokrasi. Selain itu, program pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai juga dapat membantu meningkatkan kompetensi mereka dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan, sebagaimana



disarankan oleh Sugiyono (2020) dalam studi tentang pengembangan sumber daya manusia dalam institusi pemerintah.

## KESIMPULAN

Implementasi kebijakan electronic government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar secara umum menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini terlihat dari beberapa aspek, seperti sistem pelayanan yang mendapatkan skor rata-rata 3,40 (85%), ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan skor rata-rata 3,40 (87,5%), kejelasan mekanisme kerja dengan skor rata-rata 3,50 (87,5%), serta sarana dan prasarana yang sangat memadai dengan skor rata-rata 3,60 (90%). Meskipun demikian, kualitas sumber daya manusia aparatur masih menjadi tantangan dengan skor rata-rata 2,70 (67,5%), menunjukkan bahwa kemampuan dalam mengoperasikan teknologi masih perlu ditingkatkan.

Faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi e-government di dinas tersebut juga memiliki pengaruh yang signifikan. Hubungan komunikasi antara pimpinan dan bawahan sangat baik dengan skor rata-rata 3,40 (85%), dan disposisi pimpinan memberikan dukungan penuh terhadap kebijakan e-government dengan skor 3,40 (87,5%). Namun, kelemahan dalam penempatan kerja sesuai keahlian aparatur serta struktur birokrasi yang belum sepenuhnya mendukung menjadi kendala utama, masing-masing dengan skor rata-rata 2,70 (67,5%). Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan memperbaiki struktur birokrasi guna memastikan keberhasilan kebijakan e-government secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, H. Zainal, 2002. *Sistem Informasi Layanan Publik (Praktek Electronic Government Di Takalar)*. Jakarta : PT Yayasan Lagaligo Dotnet.
- Bungin, Burhan, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif*, Surabaya : Airlangga University Press.
- Faisal, Sanapiah, 2003. *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: P.T. Raja Grafindo Persada.
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly. 1996. *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses*, Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Gie, The Liang. 1986. *Kamus Administrasi*, Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 611–631. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1375317>
- Hasibuan, Melayu.2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Jakarta : Bumi Aksara.
- Heeks, R. (2020). *Information and communication technology for development (ICT4D)* (2nd ed.). Routledge.
- Hendarto, Agung, 2002. *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia*. AusAID. Jakarta.
- Indrajit, Rhicardus Eko. 2002. *Electronic Government; StrategiPembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Johansyah, Mansyur. 2005. *Pelatihan Pemanfaatan dan Penggunaan Teknologi Informasi Bagi pengembangan Usaha Masyarakat Se-Sulawesi selatan*, Yayasan Indonesiaku, Makassar
- Kurniawan, B., Suryana, A., & Priyanto, H. (2021). Hubungan antara penempatan pegawai berdasarkan kompetensi dan produktivitas kerja di instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(3), 1–10. <https://doi.org/10.29313/jap.v15i3.3221>
- Lubis, S.B Husaeni. 1987. *Teori Organisasi (suatu pendekatan makro)*. Jakarta : UI.



- Mangkunegara, A A Anwar Prabu, DR. Msi. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mastam, 2003. *Teknologi Informasi Sebagai Instrument Good Governance*, Puskadik Pers, Makassar.
- Muktiyanto, H., & Herlina, D. (2022). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus one-stop service di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 11(2), 45–63. <https://doi.org/10.30589/jmpp.v11i2.325>
- Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2018). Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the future. *Public Administration Review*, 78(1), 15–26. <https://doi.org/10.1111/puar.12839>
- Sadjad S. Riza. 2006. *Peranan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Transparansi Menuju Good Governance*, PP Unhas, Makassar
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang baik) Dalam Kerangka Otonomi Daerah*, Bandung : PT. Mandar Maju
- Sugiyono. (2020). Pengembangan sumber daya manusia dalam institusi pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(2), 89–101. <https://doi.org/10.30589/jia.v9i2.105>
- Terry, Goerge, R. 2000, *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Zoeltom, Andy dan Faizah Rozy, 2004, *Electronic Government Menuju Good Governance*, Jakarta : Warta Eko bekerja sama dengan Spora Communications.