

HOLISTIK

JURNAL ILMIAH INTERDISIPLINER
ISSN: 9089-6050, VOL 7, NO. 2, OKTOBER 2018



Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Brawijaya
Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Makassar
Telp. 0411 452901, 452789 Fax. 0411 424568
Email. holistik_tisip45@yahoo.com





ISSN 9089-6050



9 772089 605452

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA FISIP UNIVERSITAS BOSOWA

JL. URIP SUMOHARJO KM.4 MAKASSAR

TELP. 0411 452901, 452789 FAX. 0411 424568

EMAIL: HOLISTIK_FISIP45@YAHOO.COM

ISSN 9089-6050 Volume 7, No. 2, Oktober 2018

HOLISTIK



Diterbitkan oleh
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS BOSOWA
Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901, 452789 Fax. (0411) 424568
Email: holistik_adm45@yahoo.com

HOLISTIK

SUSUNAN REDAKSI

Pelindung/Penasihat
Rektor Universitas Bosowa Makassar
Dekan Fisip Universitas Bosowa Makassar

Penanggung Jawab
Dekan Fisip Universitas Bosowa

Pimpinan Redaksi
Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd.

Sekretaris Redaksi
Drs. M. Natsir Tompo, M.Si.

Mitra Bastari
Dr. H. Guntur Karnaeni, M.Si.
Dr. H. Muchlis D.P., M.Pd.

Redaktur Pelaksana
Dra. Juharni, M.Si
Drs. Udin B. Sore, Sh, M.Si.
Dra. Nurkaidah, M.M.

Penyunting/Editor
Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S.
Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.
Dr. Hj. Nurmi Nonci, M.Si.
Arief Wicaksono, S.Ip. M.A.

Sekretariat :
Drs. Yasang Azis
Dra. Hj. Megawati
Dra. Rahmawati

Diterbitkan oleh
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS BOSOWA
Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901, 452789 Fax. (0411) 424568
Email: holistik_adm45@yahoo.com

PENGANTAR PENYUNTING

Dengan Rahmat Allah SWT. dan Sunnah Rasulullah Muhammad SAW. Serta upaya yang maksimal dan kolektif dari tim penyusun, sehingga penerbitan dan volume Ketujuh “Jurnal Holistik” Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Bosowa Makassar dapat terwujud. Tentunya tujuan kami, dengan kehadiran Jurnal ini dapat memenuhi harapan dari para pembaca dan para penulis berbagai kalangan secara universal, agar menjadikan “Jurnal Holistik” sebagai media ilmiah yang terdepan dan terpercaya untuk pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dan ilmu sosial pada umumnya.

Edisi kali ini terdiri dari 7 (tujuh) artikel yang kesemuanya merupakan hasil penelitian dari berbagai isu-isu menarik yang diangkat oleh penulis. Untuk itu, kepada seluruh tim penyusun diharapkan tetap memelihara etos kerja dan solidaritas yang tinggi, sehingga penerbitan “Jurnal Holistik” selanjutnya tetap dapat diwujudkan. Selanjutnya kepada para penulis, senantiasa kami nantikan pemikiran-pemikirannya yang brilian dapat dituangkan dalam media ilmiah “Jurnal Holistik” di masa yang akan datang. Demikian juga harapan kami yang tiada henti kepada para pembaca, agar menjadikan “Jurnal Holistik” sebagai sumber utama referensi dalam mencermati kehidupan berbangsa dan bernegara serta diharapkan berpartisipasi aktif mempertahankan “Jurnal Holistik” tetap dapat terbit dan dihadirkan dihadapan para pembaca yang budiman. Dan terutama harapan kami, bahwa semoga dengan kehadiran “Jurnal Holistik” membawa manfaat yang besar terhadap recovery tata kelola pemerintahan, bangsa dan Negara, sehingga mendapat ridho dari Allah SWT. Amiin ya Rabbal alamin.

Makassar, 30 Oktober 2018

Penyunting

DAFTAR ISI

Pengantar Penyunting.....	iii
Daftar Isi.....	iv
Pengaruh Penertiban Administrasi Kependudukan dan Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur <i>Sulfianna dan Kurnia</i>	151-158
Peranan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Larantuka di Kabupaten Flores Timur <i>Maria Gracia Kelen, Nurkaidah, dan Uddin B. Sore</i>	159-166
Dampak Penerapan Electronic Government Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar <i>Muhammad Sayyidul, Arief Wicaksono, Uddin B. Sore</i>	167-176
Peranan Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Poreang Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara (Alokasi Dana Desa) <i>Musriana, H. Andi Rasyid Pananrangi, dan Natsir Tompo</i>	177-184
Peranan Komisi Pemilihan Umum Dalam Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat Di Kabupaten Luwu <i>Putri Ningrum Nilamsari, Andi Burchanuddin, dan Ade Ferry Afrisal</i>	185-196
Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang <i>Muh. Aksan Putra, Nurkaidah, dan Uddin B. Sore</i>	197-218
Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kartu Belanja Carrefour (KBC) <i>Munawar Yantahin</i>	219-228
Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Kehutanan Nomor. 12/Menhut-II/2013 Mengenai Program Kebun Bibit Rakyat Di Kabupaten Polewali Mandar <i>Ari Kurniawan dan Sobirin</i>	229-246

DAMPAK PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT TERHADAP EFEKTIFITAS KERJA PEGAWAI PADA KANTOR CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

¹Muhammad Sayyidul, ²Arief Wicaksono, ³Uddin B. Sore

¹Program studi Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Bosowa Makassar

²Fisipol Universitas Bosowa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan aparatur pemerintahan melalui penerapan elektronik government dan faktor pendukung pelaksanaan elektronik government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Tipe penelitian yang diambil adalah deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, yaitu penelitian yang dilakukan dengan pengamatan langsung kepada subjek penelitian dan wawancara secara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara dimana peneliti mengadakan tanya jawab langsung dengan beberap informan terkait pembahasan penelitian ini. serta ditunjang dengan data primer dan sekunder yang diperoleh selama penelitian yang tentunya berhubungan langsung dengan topik penelitian ini. Adapun subjek penelitian adalah Pemerintah Kota Makassar dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa electronic government mampu menjadi pilar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kemudahan dalam standar prosedural, peningkatan dalam penggunaan waktu pelayanan, biaya yang wajar dan sesuai (ekonomis), serta terlaksananya asas keadilan yang merata bagi masyarakat. Adapun faktor-faktor yang menjadi pendukung terlaksananya electronic government dalam peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dapat dianalisis melalui Kebijakan pemerintah/aturan tentang pelaksanaan elektronik government, kualitas sumber daya aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana baik yang bersifat utama maupun sarana dan prasarana pendukung lainnya serta bagaimana kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memahami peran media pelayanan yang tergolong baru ini.

Kata Kunci : Dampak E- Governmen Terhadap Efektifitas Kerja

A. PENDAHULUAN

Menghadapi perkembangan zaman yang semakin pesat, maka sudah selayaknya jika sejak dini pemerintah mempersiapkan langkah-langkah antisipatif dalam rangka menghadapi banyaknya perubahan yang terjadi sebagai akibat dari perkembangan dan kemajuan tersebut, baik dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi ataupun

pengaruh dari arus globalisasi yang sudah melanda bangsa kita.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (information and comunication/ ICT) di dunia semakin meluas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT diberbagai bidang, hal ini karena ICT memiliki berbagai kelebihan yang menguntungkan dibanding dengan menggunakan cara tradisional

dalam melakukan berbagai kegiatan ataupun interaksi.

Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government tidak bisa dipungkiri adalah kebijakan strategis bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan. Dalam lampiran Inpres e-government, dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis e-government.

Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, hampir seluruh daerah di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan, contohnya sudah banyak daerah yang telah memiliki website resmi dengan akhiran go.id. Meskipun pada e-Government bukanlah hanya menampilkan system pemerintahan online. Selain itu banyak juga aplikasi-aplikasi e-Government lainnya yang sudah diterapkan di Indonesia seperti MANTRA (MANajemen integrasi dan perTukaRAn data), siMAYA (Administrasi Perkantoran MAYA), PNSMail (Pegawai Negeri Sipil Mail), PNSBox (Private Network Security Box) dan masih banyak lagi.

B. Metodologi Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif / kualitatif yang akan memberikan gambaran faktual mengenai analisa dampak penerapan electronic government terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar.

Dasar penelitian ini adalah metode survey yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisa suatu peristiwa atau proses tertentu dengan memilih data atau menemukan ruang lingkup tertentu sebagai sampel yang dianggap representatif.

Lokasi penelitian di Kota Makassar khususnya dalam lingkungan Kantor Catatan Sipil Kota Makassar\

Populasi dalam penelitian ini menggunakan pegawai Dinas Kantor Catatan Sipil Kota Makassar serta anggota masyarakat yang Menerima jasa dinas Kantor catatan sipil Kota Makassar. Yang menjadi Sampel dalam penelitian ini berjumlah 39 orang Pegawai Dinas Catatan Sipil Kota Makassar dan masyarakat yang menggunakan jasa Dinas Catatan Sipil Kota Makassar Yang Kami wawancarai Secara acak dalam tenggang waktu September – Oktober 2016.

Dalam Penelitian ini data-data yang diambil dapat digolongkan menjadi dua bagian data sekunder dan data primer.

Data sekunder adalah data yang di ambil dari dokumen yang sudah ada atau segala sesuatu dokumen yang terkait dengan Dampak Penerapan E-Government Terhadap Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Makassar.

Data Primer adalah data yang bersumber dari responden maupun informan yang peneliti ambil dari studi lapangan yang kemudian peneliti olah kemudian disajikan dalam bentuk laporan penelitian.

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder, di gunakan beberapa teknik:

Studi Kepustakaan (*library research*)

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan tentang buku/artikel birokrasi pemerintahan, buku/artikel tentang ilmu pemerintahan serta dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari kepustakaan ini merupakan data sekunder.

Penelitian Lapangan (*field research*)

Studi lapang ini dimaksudkan bahwa penulis langsung melakukan penelitian pada lokasi atau objek yang telah ditentukan. Studi lapang ditempuh dengan cara sebagai berikut;

- a. Observasi yaitu pengamatan terhadap objek secara langsung.
- b. Interview yaitu wawancara langsung dengan informan yang telah ditentukan.

Analisis data untuk memperoleh gambaran tentang kondisi setiap variabel secara tunggal yang dilakukan dengan tabel frekuensi dengan analisis deskriptif dengan menentukan rentang skala (Burhan Bungin, 2001). Adapun rumus yang digunakan adalah:

1. Nilai skor = Frekuensi x Nilai Bobot
2. Rata-rata skor = $\frac{\text{Nilai skor}}{n}$

Berdasarkan perhitungan hasil analisis dalam pelaksanaan pergerakan pegawai dapat dilihat dengan menggunakan rentang skala nilai mutu dengan sebutan sebagai berikut:

1. Sangat baik/sangat tinggi ;
➢ Rata-rata skor : 3,26 – 4,00
2. Baik/tinggi;
➢ Rata-rata skor : 2,76 – 3,25
3. Buruk/rendah;
➢ Rata-rata skor : 2,26 – 2,75
4. Sangat buruk/sangat rendah ;
➢ Rata-rata skor : $\leq 2,25$

C. Hasil Dan Pembahasan Penelitian

1. Kesederhanaan dan kejelasan prosedur

Berbicara tentang pelayanan publik yang berkualitas, salah satu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kondisi tersebut adalah kejelasan dari setiap prosedur pelayanan yang dijalankan

oleh setiap instansi dengan maksud tidak terjadinya lagi kesimpangsiuran dalam tata cara atau mekanisme operasional sebuah program maka dipandang perlu untuk merumuskan metode yang efektif dalam merancang prosedur tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan kesederhanaan dan kejelasan prosedur yang dikeluarkan untuk proses pelayanan, dimana terlihat bahwa pada saat sebelum adanya implementasi electronic government dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat prosedur yang dijalankan tergolong rumit. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata skor 1,54, sementara pada saat sesudah adanya implementasi electronic government prosedur yang dijalankan tergolong sangat sederhana, Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata skor 2,80

Mengenai prosedur Pelayanan, dalam sebuah wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar salah seorang masyarakat juga memberikan tanggapan mengenai hal tersebut. Berikut kutipan wawancara dengan bapak Jefri:

"bagusnya pakai pelayanan berbasis e-government tersebut, pengurusan KTP cepat dan efektif dan tidak bingung masyarakat karena banyak sekali ruangan yang harus dimasuki setiap mengurus"

Namun agaknya tidak semua masyarakat berpendapat sama tentang kualitas pelayanan berbasis e-government dalam pembahasan diatas seperti yang di ungkap oleh H. Dani Reti:

"rumit juga model pelayanan seperti itu karena susah untuk orang-orang tua seperti kami. Tambah pusing di lihat, lebih baik pake cara biasa seperti yang sebelumnya. Yang penting sabar saja menunggu."

Dari pembahasan diatas dapat dilihat bahwa kesederhanaan dan kejelasan prosedur dalam proses pelayanan publik dapat diselesaikan dikarenakan waktu yang terbuang dalam pendataan dan penyusunan berkas yang lebih mudah. Masalah penumpukan masyarakat yang harus dilayanipun dapat tertanggulangi dengan menyederhanakan beberapa prosedur manual dengan mengalihkan ke metode otomatis disamping itu dengan menerapkan pelayanan berbasis media elektronik dapat pula menjadi senjata sosialisasi yang cukup mumpuni dalam mencapai asas berkelanjutan dalam sosialisasi prosedur dikarenakan akses yang tak mengenal batas waktu, biaya yang relative murah serta tidak membutuhkan sumber daya yang besar dalam pengoperasiannya.

2. Efisiensi dan Ketepatan Waktu

Kualitas pelayanan publik suatu instansi pemerintah dapat dilihat dari efisiensi dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan tersebut. Kualitas aparatur tersebut dapat diukur dari bagaimana kinerja aparat dalam mengupayakan pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap penggunaan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan perizinan pada saat sebelum dan sesudah adanya implementasi electronic government.

Perolehan data pada tabel 2 menunjukkan Penggunaan waktu pada saat sebelum adanya implementasi electronic government tergolong sangat rendah/sangat buruk hal ini ditunjukkan dengan rata-rata skor 1,57, hal ini bermakna bahwa waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat lebih banyak,

misalkan untuk melayani masyarakat 1 orang saja memerlukan waktu yang lama sehingga jumlah pelayanan yang mampu diberikan pun jumlahnya menjadi terbatas. Sementara setelah adanya penerapan electronic government tingkat penggunaan waktu tergolong tinggi/baik dengan rata-rata skor 2,72, ini berarti dalam pemberian layanan kepada masyarakat menjadi semakin cepat dan tidak memakan banyak waktu. Lebih efisiennya waktu yang digunakan dalam proses pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar tidak terlepas dari rencana kinerja tahunan dalam pengembangan database kependudukan.

Seperti yang diungkapkan Oleh Kepala Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Makassar:

"Pemanfaatan media elektronik dalam pelayanan publik memberikan dampak yang besar bagi pelayanan di kantor kami, sebelumnya banyak keluhan dari masyarakat tentang waktu yang terbuang waktu mengurus administrasi. Biasanya masyarakat mengeluh karena lama mengantri, datang jam 8 pagi urusannya selesai jam 1 siang. Bahkan bisa saja harus ditunggu sampai satu atau dua hari baru keluar"

Dalam wawancara selanjutnya dengan Kasi Pengelolaan Data dan Penyajian data Kependudukan bapak tentang masalah efisiensi waktu juga diungkap sebagai faktor yang menjadi penentu kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

" biasanya masyarakat mengeluh kalau pelayanannya berlangsung lama. Apalagi yang berurusan dengan masalah berkas, arsip yang harus dibongkar dulu tapi sekarang berkas disimpan di computer dengan format

Pdf. Jadi mudah untuk ditemukan karena tinggal di search"

Dari petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa instansi tersebut menggunakan media elektornik dalam proses pengolahan administrasi dan penyimpanan database kependudukan sehingga memudahkan proses penyusunan arsip dengan demikian masalah waktu tidak efisien dalam proses pelayanan sebelumnya dapat ditanggulangi secara maksimal. Efisiensi waktu sebagai dampak dari penerapan e-government juga dirasakan oleh banyak masyarakat. Sebagai contoh dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dimana sebelumnya membutuhkan waktu minimal tiga hari setelah adanya penerapan e-government bisa di efisiensikan menjadi paing lama dua hari dikarenakan proses input dan pengolahan data yang semakin singkat. Hal ini berlaku pula dalam proses pembuatan Akta kelahiran, akta kematian serta Akta Lainnya seperti yang diungkapkan Suriadi Sazli dalam wawancara

"pengurusan akta kelahiran anak saya sebelumnya bisa makan waktu tiga sampa empat hari baru kelar aktanya kalau sekarang bisa selesai satu hari minggu lalu juga saya urus KTP lumayan cepet, dulu harus bolak-balik tiap loket yang panjang antriannya"

3. Keadilan Yang Merata

Sila ke-5 dalam pancasila menyatakan bahwa keadilan sosial merupakan landasan dari pembentukan sebuah Negara Keadilan social yang merata dapat dipahami sebagai upaya untuk memberikan perlakuan yang sama berdasarkan hak dan kewajiban warga

Negara oleh karena itu menjadi landasan bagi segenap kompenen pemerintahan untuk komimen dalam menjaga dasar Negara tersebut dengan menerapkan keadilan sebagai salah satu asas dalam penyelenggaraan Negara.

Keadilan yang merata, berarti bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, pelayanan tidak membedakan kaya/miskin, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberi subjek pelayanan sera tidak diskriminatif kemudian akan kembali menimbulkan pertanyaan tentang sejauhmanakah e-government mampu menjadi penunjang keadilan yang merata tersebut.

Dalam suatu wawancara walikota Makassar menjelaskan bahwa

"keadilan yang merata merupakan wujud dari pelayanan publik yang berkualitas dengan mengesampingkan adanya strata dalam masyarakat. Pejabat maupun masyarakat biasa hendaknya mendapatkan keadilan yang sama baik dari pelayanan, sosialisasi, kemudahan akses sampai pada besaran beban biaya yang harus dikeluarkan"

Dalam e-gov, jarak dan waktu bukanlah menjadi penghalang dalam mengakses pelayanan yang bermutu terlebih lagi dengan pemanfaatan media internet sebagai salah satu media dalam pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pelayanan administrasi ataupun pencatatan sipil yang dapat di akses dari jarak jauh dengan menggunakan internet. Contohnya pencatatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Secara On line dapat menjadi salah satu solusi akan keterbatasan akses informasi dan pelayanan yang tidak "pilih kasih".

Pilih kasih yang dimaksudkan disini adalah adanya kesamarataan pemberian akses tentang prosedur, penjadwalan pelayanan serta keterbukaan dalam pencatatan administrasi masyarakat dengan mengesampingkan strata social dalam masyarakat. Lebih lanjut tentang fungsi dan peran media elektronik sebagai penopang asas keadilan dapat dilihat dalam pelayanan pembuatan akta catatan sipil. Dalam mode manual proses pencatatan membutuhkan pengarsipan dan pembuatan dokumen secara insidental. Berikut adalah kutipan wawancara dengan bapak Imran Jaya, S.T. salah satu masyarakat yang memanfaatkan jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

"kadang sudah mengantri tapi yang lebih dahulu dibuahkan warga yang datang dengan baju dinas. Biasa alasannya ada keperluan penting makanya di dahulukan.

Demikian kutipan wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus akta perkawinan dalam mode manual hal tersebut dikarenakan tidak adanya formulir ataupun dokumen yang telah dipersiapkan sebelumnya sehingga aparatnya harus membuat kembali dokumen yang membutuhkan waktu yang lumayan memakan waktu. Hal tersebut diakui secara terbuka oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam sebuah wawancara:

"ada prioritas dalam pembuatan dokumen dikarenakan tidak adanya dokumen yang telah dibuat sebelumnya jadi ketika ada pelayanan maka dokumen tersebut harus dibuat terlebih dahulu. Masyarakat biasa biasanya menjadi korban dalam kejadian tersebut dikarenakan aparat pelayanannya lebih mengutamakan

keluarga ataupun kenalan dalam pembuatannya sekalipun melompati antrian pencatatan. Untuk membuat salinan secara ragkap sebenarnya bisa untuk dilaksanakan akan tetapi membutuhkan ruangan tambahan untuk menampung dokumen ataupun formulir isian yang belum digunakan yang jumlahnya bisa mencapai berdos-dos"

Kondisi diatas bukan hanya situasi yang terjadi di Dinas Pencatatan Sipil saja melainkan di setiap dinas yang ada di Kota Makassar Khususnya dan Indonesia pada umumnya. Dalam kasus diatas dapat ditangkap beberapa masalah beruntun dimana masing-masing opsi mampu menimbulkan masalah baru. Yang pertama, adanya prioritas dikarenakan mode manual yang banyak memakan waktu akibat dari pencatatan yang bersifat insidental; yang kedua. Hal tersebut dapat diminimalisir dengan membuat dokumen terlebih dahulu namun membutuhkan banyak tempat untuk meletakkan berkas tersebut; dan yang ketiga diperlukan ruangan yang lebih besar dalam meminimalisir kedua kondisi diatas namun membutuhkan waktu, tenaga dan biaya yang cukup besar dalam mewujudkannya.

wawancara dengan Kasi Tata Kelola Dan Sumber daya Manusia , Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil mengenai adanya praktek ketidakadilan yang dirasakan dalam masyarakat. Hal-hal tersebut hanyalah sedikit gambaran mengenai praktek electronic government mampu menjadi salah satu cara mencapai pelayanan yang berkualitas. Namun kita tak boleh terjebak dalam pemahaman bahwa teknologilah yang menjadi factor kunci dalam peningkatan kualitas tersebut.

"penggunaan media elektronik sedikit banyak dapat menimbulkan pemerataan pelayanan bagi masyarakat. Bagi kami para pegawai menghadapi keluhan masyarakat bukanlah menjadi factor kejenuhan dikarenakan hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab kami. Melainkan melihat kertas-kertas menumpuk di ruangan menjadi tekanantersendiridalammenjalankan tugas. Dengan adanya komputerisasi berkas, membuat berkurang arsip yang menumpuk sehingga sedikit banyak mampu mengurangi tekanan dalam pekerjaan. Tekanan pekerjaanlah yang membuat banyak aparat cenderung tidak mau tau, cuek ataupun setengah hati dalam melaksanakan pelayanan"

4. Kebijakan Pemerintah/Aturan tentang Pelaksanaan Electronic Government

Pelaksanaan electronic government dapat dilakukan oleh pemerintah untuk menunjang terciptanya kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi. Walaupun secara mendetail tidak ditemukan kebijakan yang mengatur tata pelaksanaan elektronik government (Juklak dan Juknis) akan tetapi hal tersebut bukanlah menjadi hambatan dalam penerapan sistem ini. Harus diakui bahwa tidak terperincinya kebijakan yang mengatur hal ini bisa saja menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaan electronic government khususnya dalam hal-hal teknis. Sebagai contoh dalam pelaksanaan pembuatan data baik itu dalam lingkup kerja maupun data tentang kependudukan apabila tidak ada peraturan terperinci mengenai tata kelola dan pelaksanaan maka dapat menimbulkan error data seperti tercampur

baurnya data.

Namun apabila diamati lebih dalam hal ini bisa dimaklumi melihat pelaksanaan sistem electronic government di Kota Makassar Khususnya di lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih tergolong baru. Kekurangan-kekurangan seperti ini haruslah menjadi pekerjaan rumah yang harus menepatkan prioritas utama dari pemerintah daerah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan aparaturnya kepada masyarakat.

5. Sumber Daya Manusia

Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis / industri. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari electronic government. Pada sejumlah kantor pemerintah daerah, PNS yang mempunyai kemampuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi jumlahnya sangatlah sedikit dan umumnya tidak berlatar belakang pendidikan sarjana bidang Informatika atau Elektro. Hal ini mungkin saja terjadi mengingat selama 10-20 tahun yang lalu jarang pemerintah daerah merekrut pegawai baru dengan latar belakang bidang teknologi informasi dan komunikasi. Misalnya saja jika terdapat 473 pemerintah daerah (provinsi, pemkab/pemkot), jika masing-masing pemda mempunyai sedikitnya 10 perangkat daerah (Badan, Dinas, Kantor), berarti terdapat 4730 kantor yang harus tersedia sumberdaya manusia yang mempunyai standar kompetensi dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Untuk mampu menjalankan implementasi e-government, setiap kantor jika diasumsikan minimal memerlukan 5

orang, berarti diperlukan 23.650 orang untuk dapat mengimplementasikan electronic government di kantor pemerintah daerah seluruh Indonesia.

Sesuai kondisi diatas maka untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah seharusnya memiliki beberapa tenaga ahli dalam bidang tersebut berupa keluaran perguruan tinggi berbasis IT ataupun pegawai yang punya keahlian dalam bidang tersebut. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sampai dengan 28 September 2016 sebanyak 140 orang .

Dalam wawancara yang dilakukan di instansi tersebut di antara 140 orang pegawai tersebut, hanya dua orang staf yang mempunyai kompetensi keilmuan dalam bidang komputerisasi dan pengolahan jaringan (ICT) sedangkan sisanya merupakan lulusan dari lembaga pendidikan umum sementara ada 26 orang termasuk dua staf yang telah disebutkan diatas yang mengetahui dasar-dasar pengoperasian komputer secara mahir serta memahami seluk beluk sistem operasi digital sementara sisanya mampu mengopersikan dasar-dasar aplikasi yang sesuai dengan wilayah kerja mereka terkecuali tujuh orang staf yang mengaku jika sama sekali "buta" akan media elektronik tersebut.

6. Sarana Dan Prasarana

Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Di berbagai daerah di Indonesia masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Kalaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (budget) untuk keperluan ini namun dalam

hal ini tergantung dari kesiapan yang dimiliki oleh tiap daerah. Seperti halnya Kota Besar Lain di Indonesia, yang telah mempersiapkan infrastruktur guna mendukung penerapan electronic government di daerahnya baik itu dengan membuatnya sendiri ataupun kerjasama dengan pihak luar (outsourcing) dengan menyediakan software (perangkat lunak) maupun hardware (perangkat keras) dan dukungan jaringan lainnya. Infrastruktur yang belum memadai termasuk kurangnya tempat akses umum merupakan tantangan yang lain. Ini disebabkan masih sangat sedikit mobilitas masyarakat untuk mengakses vendor-vendor perangkat keras/lunak dengan technical support yang tersebar di daerah-daerah.

7. Tingkat Partisipasi dan Pemahaman Masyarakat terhadap Teknologi dan Informasi

Selain kualitas Sumber daya manusia yang ada dalam ruang lingkup dinas terkait serta ketersediaan sarana dan prasarana, salah satu factor yang menjadi penentu kualitas pelayanan publik dalam era e-government adalah tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi ataupun waktu dalam mengakses dunia elektronik tersebut. Menjadi program yang tak berarti walaupun kucuran dana mencapai bermilyar-milyar untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis IT jika ternyata masyarakat sendiri tidak mempunyai ketertarikan berlebih terhadap media tersebut. Kota Makassar sendiri bila dilihat dari tingkat pendidikan maka persentase penduduk Kota Makassar berusia 10 tahun ke atas yang tidak/belum tamat SD sebesar 41,13% pada Tahun 2016, yang tamat

SD/MI/ sederajat sebesar 25,62%, tamat SLTP/MTs/ sederajat sebesar 24,04%, tamat SLTA/MA/ Sederajat sebesar 51,35%, Diploma/ Sarjana Muda 5,52%, dan perguruan tinggi sebanyak 1,80%. Sedangkan yang tidak/ belum pernah sekolah sebesar 0,52%.

D. KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Penerapan electronic government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memberikan dampak peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan kualitas prosedur, efisiensi dan ketepatan waktu serta kesetaraan perlakuan layanan. Dengan berbagai layanan dan fasilitas yang diberikan kepada para pengguna layanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dikatakan cukup berhasil dalam menjalankan.
2. Faktor-faktor Yang mendukung pelaksanaan Electronic Government pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar
 - a. Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mampu menunjang implementasi electronic government.
 - b. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mencukupi peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - c. Tingkat Partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap informasi dan teknologi atau masyarakat yang dianggap mampu untuk mengakses internet serta kemampuan mempelajari teknologi modern berbasis computer

Saran

1. Mengingat teknologi informasi berubah secara cepat maka perlu adanya upaya untuk mengikuti laju perkembangan tersebut agar kualitas pelayanan tetap terjaga terutama untuk memastikan agar sumber daya aparatur senantiasa mempunyai kapasitas yang memadai dalam mengontrol perkembangan teknologi tersebut.
2. Komitmen untuk mengimplementasikan electronic government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar lebih diupayakan lagi untuk mewujudkan pemberian pelayanan sampai dengan pelayanan elektronik secara penuh berupa pengambilan keputusan dan full-electronic delivery service sehingga tidak hanya terbatas pada tingkatan penyediaan informasi dan layanan fasilitas mendownload formulir yang dibutuhkan.
3. Demi peningkatan terhadap pemberian informasi kepada masyarakat, pemerintah maupun swasta hendaknya data- data yang ada di situs Pemkot Makassar senantiasa untuk selalu diperbaharui (Up-date).
4. Sebaiknya dari Pemerintah Kota Makassar, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar lebih intensif dalam mengadakan kampanye sosialisasi kepada masyarakat untuk lebih mengenal, mengetahui dan memanfaatkan fasilitas dari sistem informasi yang tersedia melalui jaringan internet.

Daftar Pustaka

- Abidin, H. Zainal, 2002, *Sistem Informasi Layanan Publik (Praktek Electronic Government Di Takalar)*, PT Yayasan Lagaligo Dotnet, Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Davis, Gordon B., 1999, *Sistem Informasi Manajemen, Lembaga Manajemen PPM dengan Pustaka Binaman Presindo*, Jakarta.
- Faisal, Sanapiah, 2003, *Format-Format Penelitian Sosial*, P.T. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly, 1996, *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses*, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Gie, The Liang, 1986, *Kamus Administrasi*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Gill, Mc. Michael E., 1988, *Pedoman Pengembangan Organisasi*, Pustaka Pinama Pressindo, Jakarta.
- Handayani, Soewarno, 1988, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, CV. Hajimas Agung, Jakarta.
- Hasibuan, Melayu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hendarto, Agung, 2002, *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia*, AusAID, Jakarta.
- Indrajit, Rhicardus Eko, 2002, *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Johansyah, Mansyur, 2005, *Pelatihan Pemanfaatan dan Penggunaan Teknologi Informasi Bagi pengembangan Usaha Masyarakat Se-Sulawesi selatan*, Yayasan Indonesiaku, Makassar
- Karnay Sudirman, 2006, *Makalah Teknologi Informasi Sebagai Alternatif Tercepat Menuju Good Governance, Fisip Unhas, Makassar*
- Kountar, Rommy, 1996, *Dasar-dasar Sistem Informasi Manajemen*, Dinastindo, Jakarta.
- Lubis, S.B Husaeni. 1987. *Teori Organisasi (suatu pendekatan makro)*. UI. Jakarta
- Mastam, 2003, *Teknologi Informasi Sebagai Instrument Good Governance*, Puskadik Pers, Makassar.
- Mangkunegara, A A Anwar Prabu, DR, Msi. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, H.A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, H. Hadari. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, Talidziduhu, 2003, *Kybernology 1 (Ilmu Pemerintahan Baru)* PT. Asdi Mahasatya, Jakarta.
- Sadjad S. Riza, 2006, *Peranan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Transparansi Menuju Good Governance*, PPs Unhas, Makassar
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang baik) Dalam Kerangka Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung.
- Syafie, Inu Kencana, 2001, *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Refika Aditama, Bandung.
- Zoeltom, Andy dan Faizah Rozy, 2004, *Electronic Government Menuju Good Governance*, Warta Eko bekerja sama dengan Spora Communications, Jakarta.