

**PEMANFAATAN E-GOVERNMENT DALAM PELAKSANAAN KINERJA PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL STUDI KASUS DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGKEP SULAWESI
SELATAN**

SOVIA TIRZA TANDI PALI

GUSTAAF B. TAMPI

VERY Y. LONDA

soviatirza09@gmail.com

ABSTRAK:

Dengan adanya E-government sebagai teknologi informasi dan komunikasi di rana pemerintahan, sangat diupayakan untuk lebih meningkatkan organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan serta menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumen. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Temuan penelitian ini adalah bahwa pemanfaatan e-government ini yang direalisasikan oleh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dapat memberi manfaat bagi kinerja pegawai dalam memberikan pelayananyang ada kepada masyarakat, berdasarkan pemberian pelayanan yang baik dan efektif, dalam meningkatkan efisiensi, serta dalam pemberian informasi kepada publik secara merata. Pemerintah sebaiknya lebih meningkatkan sumber daya yang ada untuk menunjang kinerja. Karena ini salah satu faktor yang mempengaruhi sejauh mana pemanfaatan e-government itu dapat dimanfaatkan dengan baik. Lebih aktif lagi dalam memantau aktivitas masyarakat dalam platform ataupun media sosial yang ada, sehingga masyarakat mendapat respon yang cepat dari pegawai, juga tetap aktif dalam mensosialisasikan program-program yang ada dan memberikan informasi-informasi yang berkualitas.

Kata kunci : Pemanfaatan, E-Government, Kinerja Pegawai

Abstract

With the existence of E-government as an information and communication technology within the government, efforts are being made to further improve the organization and management of government. This is intended to be able to carry out and carry out their duties and functions effectively and efficiently. This study uses a qualitative approach. Data obtained from interviews, observations and documents. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings of this study are that the use of e-government realized by employees of the Department of Population and Civil Registration can benefit the performance of employees in providing existing services to the community, based on the provision of good and effective services, in increasing efficiency, and in providing information to the public. evenly. The government should further increase the existing resources to support performance. Because this is one of the factors that influence the extent to which the use of e-government can be put to good use. Be more active in monitoring community activities on existing platforms or social media, so that the community gets a quick response from employees, also remains active in socializing existing programs and providing quality information.

Keywords: utilization, e-government, employee performance.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang di Indonesia saat ini masuk kategori telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Hal ini semakin nampak perkembangannya ketika pada saat pandemi *Covid-19* mulai melanda Indonesia yang dinyatakan pada tanggal 2 Maret di tahun 2020. Pemerintah dengan cepat merombak sistem pemerintahan yang semula penggunaan teknologi dirana pemerintahan cukup lambat atau masih kurang memanfaatkan teknologi karena masih terbiasa dengan prosedur yang dilakukan secara langsung bertatap muka. Kemudian tahun 2019 Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian dalam Negeri, mengeluarkan peraturan menteri dalam negeri dalam Permendagri No. 109 tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan. Tahun 2020 hampir seluruh proses pelaksanaan pemerintahan dari kota sampai ke desa sekalipun diharuskan untuk lebih aktif melibatkan teknologi. Oleh karena itu e-government merupakan pemilihan yang tepat untuk tetap menstabilkan roda pemerintahan agar tetap berjalan dengan baik.

Hal dilakukan pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhn dasar setiap warga negara seperti halnya kebutuhan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 mencantumkan bahwa negara wajib memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas dalam pemerintahn sangat ditentukan dalam baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam isi Pembukaan Undang-ndang Dasar 1945 juga secara tegas mencantumkan bahwa salah satu tujuan didirikan NKRI untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan adanya e-goverment sebagai teknologi informasi dan komunikasi di rana

pemerintahan, sangat diupayakan untuk dapat lebih meningkatkan organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan serta menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien. Sebagaimana yang dituangkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 pasal 1 ayat 3 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. E-government juga dapat memiliki manfaat dalam menjalin hubungan antara pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan masyarakat, serta hubungan pemerintah dengan dunia pasar (market) baik lokal maupun internasional. Dengan adanya e-government, dalam hal ini hubungan pemerintah dengan masyarakat sangat diharapkan dapat melakukan kerja sama yang lebih ektif lagi. Pemerintah dapat dengan mudah menjangkau masyarakat dengan bantuan sistem online. Salah satu kegiatan pemerintah yang memiliki peran penting memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi yaitu pelayanan dalam bidang administrasi data kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Karena di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki segala dokumen-dokumen yang bersifat resmi dan harus dimiliki setiap warga sebagai bukti bahwa terdaftar sebagai masyarakat yang berdomisili di daerah setempat. Dalam rangka pemerataan dan keseimbangan pembangnan jaringan informasi nasional, maka perlu adanya koordinasi dan sinkronisasi atas penggunaan telekomunikasi dan informatika agar permasalahannya dapat terselesaikan dengan cepat untuk kepentingan pelaksanaan e-government di daerah. Adanya peningkatan sistem ini perlu juga adanya peningkatan kapasitas personel yang dapat mengoperasikan aplikasi tersebut menjadi penting sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Berkaitan dengan kepegawain, dengan dibuatnya UU nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatu Sipil Negara, yang berisikan bahwa perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari praktik korupsi, bebas dari kolusi dan nepotisme. Serta menuntut kinerja seluruh ASN lebih ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan yang mudah untuk diakses di semua kalangan masyarakat. Meskipun pemerintah selalu mengembangkan program baru untuk pelayanan, tetapi masih saja terdapat permasalahan yang terjadi dalam lingkup internal maupun dari masyarakat.

Salah satunya, saat ini pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam proses menjalankan roda pemerintahan yaitu dengan dibuatnya situs *World Wide Web* dari pemerintah daerah Kabupaten Pangkep. Dengan demikian diharapkan dapat membantu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terlebih lagi saat ini hampir seluruh negara dilanda Covid-19 yang semakin mewabah sampai ke pedesaan sekalipun. Tetapi saat ini yang menjadi kendala masih banyak masyarakat yang kurang paham dalam penggunaan situs web di rana pemerintahan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat akan penggunaan situs web dalam pemberian pelayanan. Misalnya, situs web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dalam webnya berisikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang dapat langsung diakses. Layanan tersebut meliputi pengaktifan data kependudukan bagi masyarakat yang mengalami kendala terkait data yang tidak update, pengajuan kartu keluarga, pindah Warga Negara WNI, akta kelahiran, dan akta kematian.

Masyarakat juga mengeluhkan atas kinerja pegawai dalam merespon pengajuan yang diberikan masyarakat lewat sistem

online terlebih khusus melalui website yang buat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Pangkep, masyarakat mengeluh karena pegawai tidak memberikan tanggapan yang cepat saat masyarakat memasukkan surat pengajuan untuk pembuatan dokumen yang dibutuhkan. Bahkan ada masyarakat yang sampai berhari-hari tidak mendapat respon dari pihak pegawai saat mengajukan dokumen. Pada sistem tertera bahwa pengajuan apabila telah diterima maka masyarakat akan mendapat pemberitahuan melalui e-mail yang didaftarkan. Dikarenakan kebutuhan dokumen yang sangat penting tetapi penanganan secara online terbilang lambat, maka masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor. Kendala yang terjadi juga dalam menunjang pegawai dalam mengembangkan kinerja yaitu fasilitas yang kurang memadai. Sehingga dalam proses pemanfaatannya dalam pelaksanaan kinerja pegawai belum maksimal. Terlebih lagi dengan masalah saat ini akibat pandemi Covid-19, anggaran untuk kebutuhan pengembangan fasilitas dialihkan untuk penanganan pandemi Covid-19.

Peran pegawai dalam memberikan pembinaan kepada masyarakat akan pemanfaatan teknologi informasi sangat penting, karena dapat memberi dampak terhadap pelaksanaan kinerja pegawai kedepannya. Dengan adanya kebijakan dalam penerapan e-government dapat dikatakan sebagai salah satu infrastruktur yang sangat penting dalam dunia pemerintahan. Penerapannya telah menjadi kebutuhan sekaligus dapat dikatakan sebagai tuntutan dalam pelayanan publik di era teknologi saat ini.

Dengan segala usaha yang dilakukan pemerintah dengan pemanfaatan e-government dalam pelaksanaan kinerja pegawai diharapkan dapat meminimalisir segala kelemahan-kelemahan dan penggunaan waktu yang lebih efisien. Seperti

proses penyampaian informasi secara online terkait dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Sehingga pegawai tidak kesulitan dalam menangani masalah-masalah seperti ini. Serta masyarakat tidak lagi melakukan antrian yang panjang dan masyarakat tidak lagi harus pulang balik kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengurus berkas yang dapat diakses secara online. Hal tersebut difokuskan sebagai alat bantu pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat.

Penggunaan sistem teknologi informasi dalam suatu lembaga/organisasi pemerintahan diharapkan untuk mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, proses pencarian, dan pengolahan data yang dapat memberi dampak positif terhadap meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam penerapannya tidak semulus yang diharapkan disisi lain terkendala dalam masyarakat yang kurang memahami penggunaan dengan sistem online dan juga dikeluhkan kinerja pegawai yang dikatakan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara online seperti yang dijelaskan pada latar belakang diatas. Oleh karena itu penulis terdorong dalam melakukan penelitian ini mengenai pemanfaatan *e-government* dalam pelaksanaan kinerja pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Pangkep. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan *e-government* dalam pelaksanaan kinerja pegawai, studi kasus Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan peran aktif serta manfaat dalam mengembangkan ilmu di bidang elektronik dan kebijakan publik terlebih khusus terhadap manfaat *e-government* dalam pelaksanaan kinerja pegawai.

E-government menurut Achmad Habibullah (2010) berpendapat *e-government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi untuk dapat mencapai tujuan yaitu :

1. Untuk meningkatkan efisiensi dalam rana pemerintahan.
2. Untuk memberikan kepada masyarakat berbagai jasa pelayanan dengan baik dan efektif.
3. Untuk dapat memberikan akses informasi kepada publik secara merata.
4. Untuk dapat menjadikan para penyelenggara pelayan publik yang lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik.

Menurut Poerwadarminto (2002) Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Istilah pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe-an yang berarti proses atau perbuatan memanfaatkan.

Menurut Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Susanti Marbun (2015) berpendapat bahwa kinerja pegawai yang baik dibutuhkan untuk dapat mampu melaksanakan dan menyelesaikan setiap program-program kerja pemerintah yang ada. setiap pelaksanaan tugas yang diberikan pegawai dituntut untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam bekerja.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dalam penelitian kualitatif instrumennya

adalah orang atau human instrument, yaitu peneliti sendiri. Fokus penelitian menggunakan teori e-government dari Achmad Habibullah (2010). Dalam penelitian ini membutuhkan 6 informan, yaitu: Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, staf pada bidang pengolahan informasi administrasi kependudukan, staf bidang kepegawaian dan masyarakat sebagai penerima pelayanan 3 orang dengan menggunakan Teknis Analisis yang terdiri dari : Reduksi Data, Penyajian Data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menekankan pada 3 manfaat e-government yang mengacu pada teori dari Achmad Habibullah (2010) :

1. Untuk meningkatkan efisiensi
2. Untuk memberikan pelayanan dengan baik dan efektif.
3. Untuk dapat memberikan akses informasi kepada publik secara merata.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Dalam poin penelitian terdahulu, penulis menggunakannya sebagai acuan untuk dapat menyelesaikan penelitian ini, selain itu juga dalam penelitian terdahulu dapat memudahkan penulis dalam mencantumkan langkah-langkah untuk menyusun dari segi teori maupun konsep. Penelitian pertama oleh, Willia Satiawati, Patar Rumapea, dan Jericho D Pombengi (2016) Implementasi Kebijakan E-government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisa sejauh mana implementasi kebijakan e-government dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini secara khusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Yang menjadi kendala dalam

pelaksanaan e-government masih kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam proses pengerjaan berbasis internet. Sama halnya dalam penyediaan sarana dan perlengkapan yang mendukung untuk perkembangan e-government yang masih kurang. Selain itu juga dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, masih kurang maksimalnya pegawai dalam melayani masyarakat. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mamuju yang masih kental dengan perspektif asaz kekeluargaan. Dimana lebih mementingkan pihak terdekat dari segi suku, ras, dan agama bahkan jabatan. Dalam hal ini tidak dapat terus dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Willia satiawati dan penelitian saat ini, masing-masing memiliki persamaan dalam membahas tentang e-government dalam rana pemerintahan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jenis penelitian yang sama yaitu dengan Metode Kualitatif.

Penelitian kedua, oleh Etinus Wenda, Novva Plangiten, dan Very Londa (2017) Kinerja Pegawai Balai Kesehatan Wenam Distrik Prime Kabupaten Lanny Jaya. Penulis dalam melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai balai kesehatan. Masalah yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu pada kinerja pegawai Balai Kesehatan Wenam yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan penyediaan sarana, peralatan serta beberapa fasilitas penunjang yang masih sangat kurang, sehingga para petugas (bidan dan perawat) kesulitan dalam memberikan pelayanan secara maksimal sesuai kebutuhan masyarakat. Yang menjadi fokus penelitian terdahulu ialah kinerja pegawai kesehatan yang mengacu pada dimensi kinerja pegawai yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja,

penggunaan waktu serta kerjasama antar pegawai. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam pada penelitian terdahulu juga sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, karena untuk mendeskripsikan suatu kejadian atau masalah yang terjadi dilapangan dan hasil yang diperoleh dalam bentuk laporan dan uraian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama memiliki variabel yang membahas tentang kinerja pegawai.

Penelitian ketiga oleh Susanti Marbun, Jhoni Hanny Posumah, Sonny Rompas (2015). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Manado. Dengan masalah yang ada berasal dari keluhan masyarakat yang mengatakan kinerja pegawai tidak sesuai dengan slogan yang ada. dalam slogan tersebut tertera bahwa pelayan yang diberikan gratis dan tidak berbelit-belit. Tetapi pada kenyataannya pelayanan yang diberikan tidak sesuai berbelit-belit dan memakan waktu yang cukup lama. Penelitian terdahulu memperoleh hasil bahwa di dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan baik. Dapat dilihat dari beberapa indikator dalam pengukuran kinerja yaitu produktivitas, akuntabilitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian terdahulu memiliki kesamaan dalam penelitian ini dilihat dari pembahasan yang mengemukakan tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang berlokasi di subjek lokasi yang saya yaitu

di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Penelitian keempat oleh Ruru Elvis, Lengkong Deisy, Mambo Rully (2020) Implementasi Program Digital Government Smart City Kota Manado. Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersumber dari gambar, dan susunan kata-kata, tertulis maupun secara lisan dari individu-individu serta perilaku yang telah diamati berdasarkan fakta dan realita yang terjadi di lapangan. Sumber data dalam penelitian ini yaitu merupakan subjek tempat data didapatkan baik berasal dari orang, buku, bahkan dokumen-dokumen. Jenis data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun fokus dari penelitian ini dengan menggunakan model teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Charles O. Jones (1984) di dalamnya terdapat beberapa dimensi yang dapat digunakan yaitu dimensi organisasi, dimensi interpretasi dan dimensi penerapan. Dalam tiga poin dimensi ini dapat dijelaskan bagaimana implementasi suatu kebijakan yang terjadi di lapangan dapat berjalan secara signifikan yaitu sebagai berikut:

1) Dimensi Organisasi

Dalam dimensi organisasi ini dimana pelaksanaan suatu kebijakan merupakan suatu proses penataan kembali terhadap sumberdaya - sumber daya, unit-unit, serta metode yang dapat mempengaruhi program.

2) Dimensi Interpretasi

Dalam dimensi ini merupakan usaha untuk menafsirkan agar program menjadi suatu rencana yang dapat diarahkan dengan tepat dan dapat memungkinkan diterima bahkan dilaksanakan.

3) Dimensi penerapan

Dimensi penerapan merupakan suatu aturan rutin dari pelayanan, pembayaran,

yang kemudian disesuaikan dengan tujuan suatu program.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Elvis Ruru ini, memiliki kesamaan dengan penelitian saat ini, dapat dilihat dari variabel tentang government yang digunakan dan dimanfaatkan pemerintahan sebagai pendukung pelaksanaan program. Kesamaan lainnya dari metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh sebagian besar berasal dari hasil wawancara dengan narasumber.

Penelitian kelima oleh Poho Idham, Posumah Hanny, Palar Novie (2018) Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Dengan proses pengumpulan data menggunakan menggunakan pedoman wawancara, observasi studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data. Inti dari permasalahan ini yakni terdapat pada proses penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara yang dilihat dari indikator pengetahuan akan pelaksanaan tugas yang dihadapi oleh pegawai, output yang efektif, dan proses pengambilan keputusan yang masih belum berjalan dengan maksimal. Fokus dalam penelitian ini dengan menggunakan teori dari Dharma Surya melalui teknik evaluasi "merit rating", yang menuntut para manajer untuk menilai para pegawainya berdasarkan berbagai faktor ataupun karakteristik suatu pekerjaan dan kepribadian secara objektif. Jika ditinjau dari penelitian terdahulu oleh Idham Poho ini, dapat dilihat memiliki kesamaan dalam memperhatikan permasalahan dari kinerja pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang

masih belum maksimal dijalankan. Yang mana juga kesamaan lainnya pada proses pemberian pelayanan yang sama-sama dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.

Penelitian keenam oleh Torongkong Gledis, Deisy Lengkon, dan Laloma Alden, (2019). Pengaruh Implementasi Kebijakan Standard Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang.

Dalam penelitian ini ditemukan masalah pada PT. PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang, yang memiliki kelemahan dalam mengimplementasikan SOP pada kinerja pegawai PLN. Sementara pada karyawan dari PT.PLN belum semua mengerti akan menjalankan suatu pekerjaan, belum bisa kompeten dalam bekerja, ketepatan waktu, mengerti pekerjaannya, pelayanan bersama masyarakat, rasa hormat kepada atasan, terlalu lama dalam proses pengerjaan, belum terlalu menguasai pekerjaan, sikap dan tingkah laku terhadap sesama karyawan belum maksimal. Peneliti mengemukakan konsep kinerja merupakan sebagai sebuah hal penting atau krusial dari manajemen sumber daya manusia sebuah organisasi yang efektif, dan merupakan variabel penting dan efektif untuk memberikan rangsangan terhadap pelaksanaan kinerja. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka hasilnya adalah Implementasi kebijakan Standard Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Implementasi kebijakan Standard Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kinerja pegawai PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang, dapat teruji keberlakuannya secara empiris.

Penelitian ketujuh oleh Wowor Frami, Rorong. J. Arie, Mambo Rully, (2019) Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Penelitian terdahulu ini menggunakan metode deskriptif dan ekplanasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dimana permasalahan yang ada dikaji, serta peneliti bermaksud untuk meguji hubungan atau pengaruh antar variabel. Masalah yang nampak yaitu kinerja pegawai yang belum maksimal sehingga terkesan tidak efektif dan efisien. Sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan menimbulkan sorotan dan opini yang kurang baik dari berbagai pihak mengenai kinerja pegawai. Faktor lain yang menghambat kinerja pegawai tidak maksimal yaitu kurangnya sarana prasarana di kantor. Juga kurangnya pengawasan. Hasil dari penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa masih belum optimalnya pencapaian pelaksanaan yang berdasarkan dimensi empati. Hal ini disebabkan karena relatif lemahnya fungsi dari pengawasan yang dilakukan pemimpin, yang lebih penting lagi kurangnya pengawasan secara langsung. Penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki persamaan dari segi metode yang digunakan yaitu deskriptif, sekalipun memiliki pendekatan yang berbeda. Variabel yang dikemukakan yaitu pada variabel bebas tentang kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 yang membahas tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Yang dimaksudkan manajemen SPBE merupakan suatu pencapaian penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta menciptakan layanan yang berkualitas. Dengan demikian tidak terlepas dari tingkat sumber daya manusia yang mampu

menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam peraturan presiden. Dalam UU nomor 05 tahun 2014 pasal 1 ayat (5) yang menetapkan bahwa manajemen ASN merupakan pengelolaan ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Ini dapat menjadi acuan dalam menjalankan roda pemerintahan yang transparan dan bertanggung jawab. Ada berbagai inovasi yang dapat dilakukan, seperti adanya invosi e-government. Pelaksanaan program yang melibatkan teknologi sudah mulai diterapkan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Sejalan dengan penelitian dari Elvis Ruru (2020) pada poin dimensi Interpretasi dalam dimensi ini merupakan usaha untuk menafsirkan agar program menjadi suatu rencana yang dapat diarahkan dengan tepat dan dapat memungkinkan diterima bahkan dilaksanakan. Sama halnya dalam penelitian ini, dapat dilihat dari pemanfaatannya dalam pelaksanaan kinerja pegawai. Karena tidak selamanya pemerintah hanya berjalan ditempat tanpa adanya perkembangan. E-government diharapkan dapat menjadi loncatan bagi pegawai untuk dapat meningkatkan kualitas SDM itu sendiri sehingga dapat menghasilkan kinerja yang diharapkan. Sebagaimana dalam konsep e-government menurut Hardiansyah (2011) mengungkapkan e-government merupakan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. Sejalan dengan teori dari Habibullah (2010), mengatakan bahwa e-government merupakan suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dengan tujuan agar dapat meningkatkan kinerja serta hubungannya

baik terhadap masyarakat, sektor bisnis, bahkan dari segala kalangan yang terlibat untuk mencapai tujuan. Serta Achmad Habibullah (2010) berpendapat bahwa e-government merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi untuk dapat mencapai tujuan yaitu untuk meningkatkan efisiensi dalam rana pemerintahan, untuk memberikan pelayanan yang baik dan efektif, dan untuk memberikan akses informasi kepada publik secara merata.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa manfaat yang ditemukan yaitu: Pertama, untuk meningkatkan efisiensi dalam rana pemerintahan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang berkaitan dengan manfaat e-government untuk meningkatkan efisiensi dalam rana pemerintahan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep telah dirasakan oleh pegawai setempat dibuktikan dengan tingkat pengeluaran biaya kertas untuk pencetakan dokumen kependudukan. Saat ini menjadi lebih efisien karena prosedur yang telah dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian dalam Negeri, dalam Permendagri No. 109 tahun 2019 perihal tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan. Dalam Permendagri tersebut bahwa semua dokumen (kecuali e-KTP dan KIA) bisa dicetak menggunakan kertas putih HVS ukuran A4 80 gram. Dengan demikina manfaat untuk meningkatkan efisiensi dalam rana pemerintahan dapat dirasakan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Pemerintah tidak lagi harus menyediakan kertas khusus untuk mecetak dokumen kependudukan selain e-KTP dan KIA. Tidak hanya pegawai yang merasakan manfaat ini tetapi juga masyarakat sebagai penerima pelayanan juga merasakan efisiensi dari e-government itu sendiri.

Selain itu juga manfaat yang dirasakan dalam meningkatkan efisiensi yaitu dari segi waktu. Pegawai tidak dipersulit lagi dalam mencari data kependudukan atau data administrasi masyarakat. Karena, dalam sistem semua sudah ditata dan terstruktur. Jadi, jika ingin mencaridata seseorang tinggal memasukkan nama dan Nomor Induk KTP, maka secara otomatis data yang diperlukan muncul di layar komputer. Hal ini juga memudahkan pegawai untuk mengecek data-data masyarakat yang sama atau ganda. Jadi, mudah diketahui jika ada masyarakat yang mau memasulkan data atau mau membuatdata yang berbeda dengan orang yang sama. Hal ini merupakan kesalahan yang sangat fatal. Dalam Perpres nomor 95 tahun 2018 Data dan informasi mencakup semua jenis data dan informasi yang dimiliki oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, yang diperoleh dari masyarakat, pelaku usaha, atau pihak lain. Artinya data yang dimasukkan yang diperoleh dari masyarakat akan sama seperti data yang dikirim dari daerah hingga sampai ke pusat. Sehingga meminimalisir terjadinya data yang ganda.

Jadi, menurut peneliti perkembangan yang terjadi dalam dunia pemerintahan dalam memanfaatkan e-government itu sendiri bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang bertanggung jawab dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada publik agar masyarakat dapat menerima haknya sebagai warga negara. Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh Willia Setiawati (2016) E-government diartikan sebagai proses pemanfaatan teknologi dan merupakan alat untuk membantu menjalankan system pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian e-government, yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintah

dapat berjalan lebih efisien dalam memberikan pelayanan. Peneliti sependapat dengan apa yang dikemukakan Willia Setiawati dalam jurnalnya, dan sangat berkaitan dengan fokus yang pertama ini bahwa kunci utama manfaat hadirnya penggunaan teknologi di dunia pemerintahan yaitu untuk membantu pemerintah sehingga mampu bersaing dan dapat berjalan secara efisien. Kedua, berdasarkan hasil penelitian saat ini yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang baik dan efektif ini, pegawai sudah memiliki kemajuan. E-government sangat membantu pegawai dalam menjangkau masyarakat melalui *platform* yang tersedia. Pemberian pelayanan sudah dimaksimalkan dengan baik dan seefektif mungkin. Proses pemberian pelayanan masih saja dianggap kurang baik oleh masyarakat, tetapi itu akan menjadikan peran pegawai untuk membenahi proses pemberian pelayanan untuk lebih baik lagi.

Seperti yang tercantum dalam UU nomor 05 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara, didalam UU ini menegaskan bahwa ASN melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan. Sependapat dengan Miftha Thoha (2017:20), dikatakan pemerintah dalam memberikan pelayanan atau mengabdikan kepada masyarakat dapat dinilai ketika pelaksanaannya dalam melayani masyarakat dapat diterima dengan baik dan mendapat kesan baik dari masyarakat, seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu baik.

Tetapi tidak dapat dipungkiri masyarakat masih mengeluhkan dengan sistem yang sudah berlaku saat ini. Hal ini menjadi sorotan bagi pegawai, bahwa kurang baik dalam memberikan pelayanan. Setelah masyarakat sudah mulai memahami bahwa sekarang semua sudah terstruktur oleh sistem pegawai hanya meneruskan apa yang telah diatur dalam sistem dari pusat. Prosedur-prosedur yang dilakukan secara online masih banyak masyarakat

mengeluhkan hal ini. Misalnya ketika pelayanan yang diberikan dikatakan tidak efektif, berbelit-belit, atau lama Disdukcapil terkendala di jaringan yang ada, ketika jaringan pada sistem lambat maka pemrosesan dokumen akan terhambat. Hal ini karena semua data yang dimasukkan dari daerah, itu akan dikembalikan ke pusat untuk mendapat verifikasi lolos berkas. Artinya data-data yang dimasukkan itu tidak cacat atau tidak ganda. Jadi harus melewati tahap seleksi berkas dari pusat. Dikatakan berbelit-belit atau tidak seefektif yang dibayangkan, hal ini dikarenakan masyarakat yang belum mampu beradaptasi dengan sistem yang ada. karena masih terbiasa dengan sistem yang dikerjakan langsung di kantor, dengan mengantri berjam-jam.

Seperti dalam UU Menurut Kapres No. 20 tahun 2006 E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Semua diupayakan untuk memaksimalkan efektivitas, baik untuk pegawai maupun untuk masyarakat itu sendiri sebagai penerima pelayanan. Ketiga, untuk dapat memberikan akses informasi kepada publik secara merata

Pemberian informasi kepada masyarakat merupakan hal terpenting untuk menjalankan program yang ada. sebagaimana yang dikemukakan oleh Risnandar (2019) mengatakan bahwa e-government ada sebagai sebuah reformasi atau perubahan terhadap suatu pelaksanaan rana pemerintahan yang mengacu pada suatu keterbukaan informasi publik serta bertanggung jawab dalam memberikan segala informasi tentang berbagai kegiatan pemerintahan yang berlangsung. Selain itu, bukan hanya dipemerintahan saja ternyata e-government juga telah dimanfaatkan diorganisasi swasta dan telah dapat dirasakan

manfaatnya secara luas hal ini sejalan dengan fokus penelitian yang sedang dilakukan, karena mengacu pada keterbukaan informasi secara publik agar dapat mewujudkan manfaatnya dalam memberikan informasi secara merata.

Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah merasakan manfaat e-government dalam proses pemberian informasi kepada publik. Hal ini sesuai dengan Perpres Nomr 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang Teknologi layanan berbagi pakai berupa antara lain teknologi komputasi awan, teknologi media sosial, teknologi integrasi kanal-kanal komunikasi, teknologi /of teknologi otomasi dan integrasi, dan teknologi analitik data. Dan samapai sejauh ini masyarakat merespon baik, dan langsung menanggapi informasi yang disampaikan melalui website atau platform yang disdukcapil gunakan dalam menunjang pelaksanaan program. Serta Agar portal pusat pelayanan dapat diakses oleh pengguna, diperlukan penyediaan kanal-kanal yang terintegrasi seperti kanal telepon, kanal faksimili, kanal email, kanal taeb, kanal mobile, kanal media sosial, dan kanal yang mendukung. Kendala yang muncul ketika masyarakat yang dikatakan gagap teknologi yang tidak dapat mengakses informasi melalui media atau website yang disediakan. Pemerintah menanggulangi hal ini dengan melakukan kerjasama antara beberapa kelurahan yang ada di daerah yang sulit dijangkau. Kordinasi ini untuk mempermudah komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat agar tetap terjalin baik. Misalnya di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah mengeluarkan program baru, untuk mempermudah penyampaian informasi pemerintah mengunggah pengumuman lewat media platfrom yang ada dan melalui website. Dari hasil penelitian yang ada beberapa masyarakat dapat dikatakan aktif dalam

menggunakan pelayanan secara online. Dan itu dapat menjadi penilaian tambahan bagi pegawai dalam menjalankan program dan menyampaikan informasi.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dipaparkan yang membahan tentang pemanfaatan e-government dalam pelaksanaan kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan yang mana hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan fokus penelitian, maka dapat disimpulkan sebagaiberikut:

1. Untuk meningkatkan efisiensi dalam rana pemerintahan, ini merupakan sangat bermanfaat dalam proses penyelenggaraanya karena saat ini menjadi lebih efisien karena prosedur yang telah dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian dalam Negeri, dalam Permendagri No. 109 tahun 2019 perihal tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan. Dalam Permendagri tersebut bahwa semua dokumen (kecuali e-KTP dan KIA) bisa dicetak menggunakan kertas putih HVS ukuran A4 80 gram. Pemerintah tidak lagi harus menyediakan kertas khusus untuk mecetak dokumen kependudukan selain e-KTP dan KIA. Tidak hanya pegawai yang merasakan manfaat ini tetapi juga masyarakat sebagai penerima pelayanan juga merasakan efisiensi dari e-government itu sendiri.
2. Untuk memberikan pelayanan yang baik dan efektif ini, pegawai sudah memiliki kemajuan. E-government sangat membantu pegawai dalam menjangkau masyarakat melalui *platform* yang tersedia. Pemberian pelayang sudah dimaksimalkan dengan baik dan

seefektif mungkin. Proses pemberian pelayanan masih saja dianggap kurang baik oleh masyarakat, tetapi itu akan menjadikan para pegawai untuk membenahi proses pemberian pelayanan untuk lebih baik lagi. Tetapi tidak dapat dipungkiri masyarakat masih mengeluhkan dengan sistem yang sudah berlaku saat ini. Prosedur-prosedur yang dilakukan secara online masih banyak masyarakat mengeluhkan hal ini. Misalnya ketika pelayanan yang diberikan dikatakan tidak efektif, berbelit-belit, atau lama Disdukcapil terkendala di jaringan yang ada, ketika jaringan pada sistem lambat maka pemrosesan dokumen akan terhambat.

3. Untuk dapat memberikan akses informasi kepada publik secara merata Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah merasakan manfaat e-government dalam proses pemberian informasi kepada publik. Hal ini sesuai dengan Perpres Nomr 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang Teknologi layanan berbagi pakai berupa antara lain teknologi komputasi awan, teknologi media sosial, teknologi integrasi kanal-kanal komunikasi, teknologi of teknologi otomasi dan integrasi, dan teknologi analitik data.

Dan samapai sejauh ini masyarakat merespon baik, dan langsung menanggapi informasi yang disampaikan melalui website atau platform yang disdukcapil gunakan dalam menunjang pelaksanaan program. Serta Agar portal pusat pelayanan dapat diakses oleh pengguna, diperlukan penyediaan kanal-kanal yang terintegrasi seperti kanal telepon, kanal faksimili, kanal email, kanal taeb, kanal mobile, kanal media sosial, dan kanal yang mendukung.

SARAN

Dari kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran untuk menunjang pemanfaatn e-government dalam pelaksanaan kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan ialah sebagai berikut :

1. Pemerintah sebaiknya lebih meningkatkan sumber daya yang ada untuk menunjang kinerja. Karena ini salah satu faktor yang mempengaruhi sejauh mana pemanfaatan e-government itu dapat dimanfaatkan dengan baik.
2. Lebih aktif lagi dalam memantau aktivitas masyarakat dalam platform ataupun media sosial yang ada, sehingga masyarakat mendapat respon yang cepat dari pegawai.
3. Meningkatkan infrastruktur yang dibutuhkan, fasilitas internet yang baik serta teknologi-teknologi yang lainnya untuk menunjang pelaksanaan kerja.
4. Diharapkan juga tetap aktif dalam mensosialisasikan program-program yang ada dan memberikan informasi-informasi yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Toha, Miftah. 2017. *Dinanika Ilmu Administrasi Publik: KENCANA*.
- Marbun, S. Posumah, H. Rompas. S.2015. *Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado*. JAP Unsrat, 2 (029)
- Richardus, E, Indrajit. 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM.
- Satiawati, W. Rumapea, P. Pombengi. D. 2016. *Implementasi Kebijakan E-*

government dalam Penyelenggaraan Pelayanan

Wenam Distrik Prime Kabupaten Lanny Jaya. JAP Unsrat, 4 (048)

- Risnandar. 2019. *Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. e- Jurnal Katalogis. Universitas Tadulako. 2 (7) : 192-199* Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. JAP Unsrat, 3 (400)
- Wahyuni, S. Tampi, G. Mambo, R. 2017. *Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Kota Manado. JAP Unsrat.*
- Ruru, E. Lengkong, D. Mambo, R. 2020. *Implementasi Program Digital Government Smart City Kota Mando. JAP Unsrat.*
- Koda, S. Rumapea, P. Tulusan, F. 2017. *Upaya Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Di Puskesmas Daru Kecamatan Kao Utara). E-Journal Unsrat, 3 (046)*
- Sari, Kusuma & Winarno, Wahyu. 2012. *Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance Di Indonesia. JEAM, 11 (1)*
- Habibullah, A. 2010 . *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E- government. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Jember, 23(3) : 18-195*
- Corneles, C. Tulusan, F. Londa, V. 2019. *Kinerja Sekertariat Desa dalam Penataan Administrasi Desa (Studi Kasus di Desa Gangga Satu, Kecamatan Likupang Barat, Kabupaten Minahasa Utara). JAP Unsrat 5 (78)*
- Wenda, Etinus. Plangiten, N. Londa, V. 2017. *Kinerja Pegawai Balai Kesehatan*
- Parsaorantua H. P, Pasoreh. Y, & Rondonuwu. A.S. 2017. *Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-Government Di Kominfo Kota Manado). E-Journal "Acta Diurna". 6 (3)*
- Sumber-Sumber lain:
- UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- UUD nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Permendagri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.
- Kapres No. 20 tahun 2006