

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI ELEKTRONIK GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BITUNG

*Fernando Takalamingan<sup>1</sup>*

*Johannis E. Kaawoan<sup>2</sup>*

*Sofia E. Pangemanan<sup>3</sup>*

### Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui penerapan *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Era Globalisasi dengan dimulainya revolusi industri 4.0 mengakibatkan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, sehingga menuntut pemerintah mempersiapkan langkah-langkah antisipatif dalam rangka menghadapi perubahan yang terjadi. Adapun focus penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian ialah aspek kualitas pelayanan publik yang dikutip dari pendapat Daryanto (2014:111) yaitu: (1) Efisiensi Pelayanan, (2) Daya Tanggap Petugas, (3) Sarana dan Prasarana, (4) Semangat Kerja Sama dan Loyalitas, (5) Hubungan Antara Pimpinan dan Bawahan. Hasil penelitian menunjukkan Upaya Peningkatan kualitas pelayanan publik kepada pemohon terkait dengan kecepatan dan ketepatan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung, salah satu rencana peningkatan pelayanan tersebut adalah dengan elektronik goverment yaitu pengembangan website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil utama, Aplikasi Sepakat Balapor merupakan pelayanan lanjutan yang dibangun untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pemohon untuk mendapatkan data dan informasi yang mereka butuhkan. Khususnya meningkatkan pelayanan secara efektif dan efisien, termasuk memperpendek jarak pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya sistem Aplikasi Sepakat Balapor, ketika mengurus administrasi kependudukan, masyarakat tidak perlu datang mengecek, sampai dimana prosesnya, melainkan cukup lewat short message service (SMS).

**Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan Publik, E- Government**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Keterpaduan daya imajinasi manusia untuk menerima informasi biasanya menggunakan panca indera yang dimiliki, dengan demikian pelayanan melalui *e-Government* berupaya untuk menyajikan informasi dalam kombinasi bentuk gambar, grafik, teks, dan suara atau multimedia. Oleh karena itu penggunaan berbagai media sebagai data masukan atau informasi luaran dari kombinasi alat telekomunikasi dan komputerisasi ini menjadi suatu keharusan yang dilakukan jika hendak mengembangkan pelayanan melalui *e-Government*, sehingga dalam hal ini, *e-Government* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan di banyak negara, termasuk di Indonesia.

Kemajuan-kemajuan baru yang terus dicapai oleh Informasi Teknologi (IT) telah menjadi pemicu utama pengembangan *e-Government*. Muara pengembangan *e-Government* dimanapun adalah ditujukan untuk meningkatkan *good governance*. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan di lembaga pemerintahan, namun yang lebih penting, melalui *e-Government*, pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan. Tetapi berbicara mengenai *e-Government* bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain sistem otomatis, melainkan mempunyai pengertian yang lebih mendalam daripada itu. Pertama-tama yang harus dilihat adalah bagaimana sistem pemerintahan berjalan sebelum penerapan *e-Government*, karena untuk menjalankan *e-Government* diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya itu bisa didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Karena dengan sistem informasi yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya ke masyarakat. Sedangkan untuk mewujudkannya, maka sistem informasi dari masing-masing lembaga pemerintahan harus memenuhi suatu standar sistem informasi, dimana standar ini meliputi persyaratan

minimal untuk faktor-faktor dari sistem informasi tersebut.

Melalui *e-Government*, pemerintah termasuk pemerintah di daerah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dan transparan dengan berbagai macam konten. Berbagai manfaat yang dapat diperoleh dalam penerapan *e-Government* termasuk upaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Salah satunya di Kota Bitung dimana instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menggunakan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang merupakan salah satu wujud dari penggunaan *e-Government*. Secara hukum sistem ini sudah dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan ditambah lagi dengan adanya Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

SIAK sendiri merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi di bidang kependudukan, sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah daerah khusus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di dalam menyelenggarakan layanan kependudukan SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dalam pengaplikasian pelayanan berbasis online tersebut ternyata belum optimal, karena masih banyak kekurangan yang harus disempurnakan, seperti dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung baik dari segi infrastruktur, SDM maupun akses internet itu sendiri. Software (web) yang di gunakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung dalam pembuatan dokumen kependudukan masih memiliki kendala yaitu pada bagian upload foto dokumen persyaratan masih sulit dengan adanya keterangan "gambar tidak dapat termuat". Dan dalam pelaksanaannya tidak menutup kemungkinan adanya masalah

pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah yang menjadi keluhan utama di masyarakat. Seperti halnya mengenai keluhan masyarakat antara lain terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, terindikasi sering terjadinya pungutan liar, dan tidak adanya kepastian penyelesaian pelayanan.

Hal ini sering disebabkan karena dalam proses pelayanan seringkali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintah pasti ada. Inilah permasalahan dari implementasi penyelenggara pemerintahan. Selain itu, untuk bagian penduduk Kota Bitung yang berada di jangkauan cukup jauh (di bagian pulau lembeh) masih sulit dalam mengakses internet untuk membuka web pendaftaran pembuatan dokumen kependudukan pada menu registrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung.

Hal tersebut membuat masyarakat lebih memilih datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung untuk membuatnya secara manual, kebijakan yang seharusnya dapat mempermudah masyarakat justru membuat masyarakat bingung dan mengeluarkan banyak waktu untuk mengkonfirmasi langsung pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung.

## Tinjauan Pustaka

### Definisi Pelayanan

J.E. Kaawoan (2020:42) mengungkapkan dalam melakukan pelayanan publik yang baik diperlukan ketersediaan sarana-prasarana atau alat penunjang dalam melakukan kegiatan pelayanan publik, sebab suatu kinerja atau pelayanan dinyatakan berkualitas apabila dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan kualitas pelayanan itu tergantung pula pada kualitas teknologi dalam hal ini alat-alat produktifitas dalam suatu organisasi atau instansi pelayanan publik.

Sofia Pangemanan (2019:42) menjelaskan bahwa harapan dengan penerapan *good governance* yang benar-benar optimal, akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang baik, banyak diantara masyarakat yang membayangkan bahwa dengan memiliki pemerintahan yang baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi rendah, dan pemerintah akan semakin peduli dengan kepentingan masyarakat, mengingat perkembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah yang strategis untuk memulai praktik *good governance* atau pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik pada umumnya masih menunjukkan ketidakpastian. Ketidakpastian dimana rasa tanggung jawab, kemampuan serta komitmen baik prosedur, maupun waktu sehingga pelayanan tidak menjadi molor, ditambah lagi masih adanya pungutan liar disana-sini sehingga menunjukkan kurang efektifnya para birokrat dalam memberikan pelayanan. Konsekuensinya secara ekonomis, timbul biaya ekonomi yang tinggi. Sedangkan pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi (J.E. Kaawoan, 2019:51).

Untuk menjelaskan pengertian pelayanan yang lebih luas, pendapat dari Sarlito Wirawaiz (1982:27) yang mengemukakan bahwa Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan serangkaian proses. Sebagai proses pelayanan, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan dilaksanakan sekelompok orang guna memenuhi kepentingan akan sesuatu dari sekelompok orang lainnya dalam suatu wadah atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta. H.A.S Moenir (1992:17) memberikan batasan bahwa pelayanan adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang

dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

## **Konsep e-Government**

Menurut Indrajit (2002:25), apabila dilihat dari sejarahnya, konsep *e-Government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama, yaitu: Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin disingkirkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini, pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap perannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi ke eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global.

J.E. Kaawoon (2019:29) mengungkapkan tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Salah satu solusi yang diperlukan adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi *on-line* antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Oleh sebab itu pemanfaatan akan teknologi dan informasi bagi kebutuhan masyarakat sangat penting dijalankan dengan maksimal, untuk mengkaji efesisiensi dan efektifitas pemanfaatan teknologi informasi pada lingkup instansi pemerintah, perlu dikaji berdasarkan aspek-aspek internal dan eksternal. Dari hasil penelitian didapati bahwa terdapat beberapa hambatan dalam pemanfaatan teknologi dan informasi tersebut seperti terbatasnya sumber daya manusia, sarana prasarana dan dukungan dari pemerintah.

Kemajuan teknologi informasi

(komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Kedekatan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu.

Ketiga aspek di atas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat yang menginginkan pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Pada dasarnya *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Setidaknya terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini (Indrajit, 2002; Aprianty, 2016):

### 1. *Government to Citizens* (G2C)

Aplikasi *e-Government* dalam tipe G2C ini merupakan aplikasi yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat.

### 2. *Government to Business* (G2B)

Tipe *Government to Business* (G2B) adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Kalangan bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Selain itu, interaksi antara kalangan bisnis dengan lembaga pemerintahan juga berkaitan dengan hak dan kewajiban dari kalangan bisnis tersebut sebagai entiti yang berorientasi profit.

### 3. *Government to Government* (G2G)

Aplikasi *Government to Government*

(G2G) juga diperlukan dalam berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya untuk memperlancar kerjasama, baik antar negara atau kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

#### 4. *Government to Employees (G2E)*

Tipe aplikasi *Government to Employees (G2E)* diperuntukkan secara internal bagi para staf di instansi pemerintahan.

#### 5. Definisi *e-Government*

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa, 2009:113), *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN)* internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *e-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Kemudian menurut Depkemenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *e-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id) Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam *website*, *e-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

### Metode Penelitian

Metode penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif. esuai dengan Informan yang diambil dari lingkungan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Tujuan dipilihnya Informan penelitian adalah orang yang menurut peneliti paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk memilih informan dalam penelitian, peneliti mendapatkannya dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang berdasarkan pertimbangan peneliti. Pemilihan informan yang dipilih secara sengaja untuk memperoleh data informasi penelitian (*purposive sampling*) yang tujuannya untuk mengambil sampel secara subjektif dengan anggapan bahwa sampel yang dipilih merupakan keterwakilan (representatif) bagi peneliti, sehingga data yang dikumpulkan akan didapat langsung pada sumbernya yang dapat dilakukan secara profesional demi keakuratan penelitian. Adapun yang menjadi sumber informasi dalam penelitian yakni:

Tabel. Informan Penelitian

Informan	Jabatan
Drs. Efreinhard Lomboan	Kepala Dinas Disdukcapil
Dra. Noortje Songgigilan	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
Luisje D. Kaunang, SIK	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Roni Biringan, SE	Kabid Pengelolaan Informasi Adm. Kependudukan
Noni Kumpangpune, SE	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Christian Samadi	Masyarakat
Nontje Tamatompol	Masyarakat

### Pembahasan

#### 1. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik tidak cukup jika dilakukan dengan melakukan penataan struktural, tetapi juga dibutuhkan penguatan kembali proses bisnis dan budaya birokrasi sebagai pondasi

# EKSEKUTIF

Volume 2 No. 2 Tahun 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

reformasi birokrasi. Di Kota Bitung sendiri pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bitung sesuai dengan hasil penelitian untuk mendapatkan fasilitas pelayanan online dengan aplikasi sepakat balapor ini, pemohon terlebih dahulu menyerahkan terlebih dahulu berkas dan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk di *upload*, lalu akan mendapatkan resi yang digunakan untuk mengakses aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil observasi peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung, peneliti melihat dan mendengarkan secara langsung bahwa benar petugas akan menjelaskan bagaimana untuk menggunakan fasilitas *online* Aplikasi Sepakat Balapor setelah pemohon melakukan verifikasi. Di *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga sudah tertera dengan jelas tata cara penggunaan aplikasi ini sehingga membuat pemohon tidak kesulitan untuk mendapatkan fasilitas pelayanan *online* tersebut. Jadi menurut peneliti pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah efektif. Masyarakat juga mengatakan bahwa mengurus administrasi kependudukan tidak serumit yang dibayangkan. Masyarakat cukup mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung kemudian melengkapi berkas yang diminta, dimana keterangan mengenai persyaratan untuk mengurus administrasi kependudukan dapat dilihat di poster yang ditempel di dinding atau menanyakan kepada petugas secara langsung sehingga masyarakat dapat melaksanakannya dengan mudah. Setelah itu masyarakat tinggal menunggu proses administrasi kependudukan selesai dilakukan.

Isi informasi mengenai waktu pengambilan surat administrasi kependudukan dan besar biaya yang dibebankan akan tertera melalui aplikasi yang langsung dikirimkan melalui nomor pribadi pemohon. Sehingga aplikasi dapat dijadikan sebagai jembatan komunikasi antara petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung dengan

masyarakat. Informasi terkait kepastian waktu dan biaya pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah di informasikan secara detail melalui sistem komputer, dimana pesan tersebut akan secara otomatis terkirim ke nomor pribadi pemohon. Jadi pemohon mengetahui informasi tentang waktu penyelesaian atau pengambilan surat dan berapa besar biaya yang harus dikeluarkan. Selain itu aplikasi akan secara langsung mengirimkan informasi untuk berkas permohonan yang ditolak ketika berkas sudah ditolak di Kasubag Umum. Dengan dipenuhinya semua informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung kepada masyarakat khususnya para pemohon.

Namun disisi lain, khususnya waktu penyelesaian proses administrasi kependudukan, belum bertanggung jawab karena tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku yakni 14 hari karena beberapa masyarakat masih harus menunggu lewat dari waktu yang ditentukan. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor yang menyebabkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung belum mampu memberikan kepastian mengenai waktu yang diperlukan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti dapat dinyatakan bahwa terkait kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem Aplikasi Sepakat Balapor di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah efektif, dengan adanya Aplikasi Sepakat Balapor masyarakat merasa ditinggalkan. Program ini sudah berhasil membantu dan masyarakat banyak merasa terbantu dalam mendapatkan informasi yang sedang di mohonkan, keberadaan Aplikasi Sepakat Balapor di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga sudah disosialisasikan melalui tatap muka saat masyarakat hendak mengurus atau menyerahkan berkas-berkas atau persyaratan surat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Dengan demikian maka terkait kualitas pelayanan publik melalui

sistem Aplikasi Sepakat Balapor di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung dapat dilihat dari segi biaya dan waktu sudah efektif.

## 2. Daya Tanggap Petugas

Daya tanggap meliputi kecepatan tanggapan terhadap jasa yang dibutuhkan pelanggan, pelayanan yang tepat terhadap pelanggan dan keinginan membantu pelanggan. Hubungan ketanggapan (*responsibility*) terhadap kepuasan pelanggan adalah berpengaruh positif. Hal ini karena nilai positif dari daya tanggap menunjukkan semakin baik, daya tanggap yang diberikan maka akan diikuti dengan makin baiknya peningkatan kepuasan terhadap pelanggan. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan hasil penelitian tentang daya tanggap petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah berjalan dengan baik karena sudah tersedia nomor telepon yang akan membantu masyarakat dengan cepat. Selain itu petugas juga mempunyai moto kerja yaitu pengurusan administrasi kependudukan yang nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu. Disamping itu, tidak hanya petugas tetapi *security* yang berjaga juga sigap dalam membantu masyarakat. *Website* dan telepon yang tersedia juga dapat menjadi alat yang dapat membantu masyarakat dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti dapat disimpulkan bahwa terkait daya tanggap petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem Aplikasi Sepakat Balapor di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sangat baik dan cepat. Kemampuan petugas untuk membantu keluhan masyarakat cepat dan tanggap. Bahkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sangat sedikit menerima keluhan masyarakat yang dapat dilihat dari kotak saran, surat pengaduan bahkan *email*.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan,

sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan.

Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan selalu menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluh kesah dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai. Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas pelayanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, yang

mengarahkan dan yang bersifat membujuk secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Menurut Margaretha 2003, kualitas pelayanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas pelayanan daya tanggap sebagai berikut: 1 Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima. 2 Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan. 3 Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan. 4 Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi. 5 Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan

dalam pelayanannya.

### 3. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. Sementara prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya produksi. Moenir (1992-119), mengatakan sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Dari pengertian sarana yg di katakan Moenir tersebut jelas memberi petunjuk sarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut. Sementara prasarana adalah peralatan pembantu atau juga peralatan utama, dan kedua alat tersebut berfungsi untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin di capai.

Sarana dan Prasarana yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sesuai dengan hasil penelitian sudah memadai. Keberadaan media/sumber informasi yang dapat dengan mudah diakses langsung oleh masyarakat seperti kotak saran, pelayanan via telepon, Aplikasi Sepakat Balapor, *website*. Media Aplikasi Sepakat Balapor merupakan wujud komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. *Website* juga menyediakan informasi mengenai administrasi kependudukan, dimana *website* tersebut sudah cukup lengkap mencakup persyaratan apa saja yang dibutuhkan, baik persyaratan administasi dan persyaratan teknis hingga contoh rincian biaya. Sehingga masyarakat dapat cukup mengakses *website* tersebut untuk mengetahui informasi mengenai pelayanan yang diperlukan tidak perlu datang langsung ke Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung.

Mulai dari lahan parkir yang luas dan sejuk, ruang tunggu yang dilengkapi dengan mesin pendingin ruangan yang cukup, sampai *customer service* dan toilet yang bersih. Hal ini membuat masyarakat nyaman dalam



mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Berdasarkan hasil observasi peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung, Suasana kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sangat teratur dan nyaman, di lengkapi dengan AC sehingga membuat seluruh ruangan sejuk dan membuat masyarakat sangat nyaman dalam mengurus keperluannya. Dari pantauan peneliti hampir setiap saat ada saja petugas yang membersihkan ruangan. Dan di bagian luar terdapat taman yang ditata dengan baik oleh petugas kebun dipagi hari. Halaman parkir yang luas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bitung menjadikan dinas ini sangat nyaman untuk untuk memarkirkan kendaraan masyarakat dengan aman. Halaman depan yang luas juga rindang banyak pepohonan memberikan kesan sejuk saat masuk ke halaman depan dinas.

Dalam mengakses Aplikasi Sepakat Balapor hanya perlu *handphone* juga jaringan internet, untuk mengakses Aplikasi Sepakat Balapor ini juga tanpa dipungut biaya apapun. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti di atas dapat disimpulkan bahwa terkait sarana dan prasarana di dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah memadai. Mulai dari fasilitas pegawai sampai fasilitas yang diberikan dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung untuk masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan. Sarana untuk mengakses Aplikasi Sepakat Balapor juga tidak memberatkan masyarakat, karena dalam mengakses Aplikasi Sepakat Balapor masyarakat hanya perlu *handphone* dan jaringan internet serta mengakses Aplikasi Sepakat Balapor tidak dipungut biaya apapun dan bebas pulsa. Fasilitas pendukung jalannya Aplikasi Sepakat Balapor sudah tersedia dengan lengkap dan sesuai dengan yang harus dibutuhkan dalam mendukung jalannya program Aplikasi Sepakat Balapor dengan maksimal. Hal ini membuktikan pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem Aplikasi Sepakat Balapor di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Bitung terkait sarana dan prasarana sudah efektif.

#### 4. Semangat Kerjasama dan Loyalitas

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh organisasi dalam pelayanan publik adalah tuntutan akan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan kinerja organisasi sehingga sasaran atau target yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Salah satu hal yang perlu dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia adalah dengan senantiasa melakukan pembinaan dan peningkatan semangat kerja aparatur pemerintah agar memiliki sikap dan perilaku yang menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, tanggungjawab, kedisiplinan, kerjasama, integritas, loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi diperlukan suasana kondusif yang mendukung iklim kerja yang bisa mempengaruhi semangat kerja para pegawai yang ada dalam organisasi tersebut. Sikap dan perilaku dari pegawai bisa dilihat dari prestasi yang dimiliki oleh pegawai yang sangat erat kaitannya semangat kerja yang dimiliki dalam mencapai tujuan organisasi. Seorang pegawai yang semangat dalam bekerja bisa meningkatkan efektifitas pekerjaan dalam suatu organisasi. Masalah semangat kerja dalam organisasi ini sangat penting untuk diperhatikan. Pembinaan semangat kerja yang tinggi harus dianggap sebagai tanggungjawab manajemen yang bersifat tetap dan terus menerus. Semangat kerja yang rendah dapat menimbulkan masalah dalam organisasi dan mempunyai dampak jangka panjang yang bisa merugikan organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kegiatan penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur administrasi pemerintah memerlukan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada di dalam institusi pemerintah. Tuntutan partisipasi penuh dari seluruh unsur institusi ini dilandasi dengan alasan bahwa pegawailah yang paling memahami kondisi yang ada di tempat

kerjanya masing-masing dan yang akan langsung terkena dampak dari perubahan tersebut. Tujuan disusunnya Standar Operasional Prosedur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung adalah sebagai pedoman dan acuan dalam melaksanakan dan mensinergikan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta meningkatkan kualitas kinerja dan akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Berdasarkan hasil observasi peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung, peneliti melihat kerja sama antar bidang dalam pengurusan administrasi kependudukan sudah baik, peneliti melihat kedekatan dan komunikasi antar petugas dan antar bidang seperti cara berkomunikasi dan berperilaku antar petugas juga sigap dalam menangani pekerjaan, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah efektif.

## 5. Hubungan Pimpinan dan Bawahan

Upaya meningkatkan pelayanan kepada publik dan menciptakan kekuatan masyarakat madani, diperlukan kepemimpinan birokrasi yang mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan seluruh lapisan masyarakat. Kepemimpinan dalam perspektif komunikasi adalah suatu kegiatan komunikasi untuk mempengaruhi orang-orang supaya dapat bekerjasama dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sejalan dengan itu, Haiman (dalam Bass, 1974:7) menyatakan, "kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi dalam proses interaksi melalui pembicaraan ataupun melalui perilaku orang lain".

Esensinya, unsur-unsur yang menonjol dalam kepemimpinan adalah, kemampuan berkomunikasi untuk mempengaruhi seseorang atau kelompok dengan cara yang tidak memaksakan kehendak. Tetapi kegiatan mempengaruhi sebagai satu hal yang tidak mudah dilakukan, karena berbagai macam kendala yang dimiliki pemimpin maupun pengikut.

Sehingga pada pemimpin dalam lembaga pemerintah seringkali menggunakan aspek kekuasaan legal formal untuk memaksa agar masyarakat mengikuti apa kemaunannya. Jika kepemimpinan birokrasi pemerintahan dilakukan dengan merujuk kepada pengertian ideal tentang kepemimpinan, maka hubungan antara pemerintah dengan rakyat dapat berjalan dengan baik, karena didalamnya tidak ada perilaku kursif dari aparat pemerintah. Paul Hersey dan Kenneth Blanchard (dalam Myers & Myers, 1998 :194-195), intinya menyatakan bahwa, pemimpin yang berhasil adalah mereka yang selain memiliki kemampuan pribadi tertentu, juga mampu membaca keadaan anak buah dan lingkungannya. Model ini bertitik tolak dari pendekatan situasional yang berpedoman pada tidak ada gaya kepemimpinan yang selalu efektif untuk diterapkan dalam setiap situasi, gaya kepemimpinan akan efektif jika disesuaikan dengan tingkat kematangan atau kemampuan anak buah. Dalam perspektif komunikasi, menjalankan roda organisasi pemerintah harus mengunggulkan perilaku komunikasi yang integratif, demi untuk menghasilkan kesepakatan bersama dalam menyikapi kebijakan publik. Dikaitkan dengan tujuan, Littlejohn dan Foss (2009:185), menegaskan bahwa, banyak tujuan dapat dicapai dengan cara komunikasi tertentu dan komunikasi sangat sentral dalam mencapai tujuan sosial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pekerjaan juga langsung diawasi oleh sekretaris dan pengambilan keputusan dipegang oleh kepala dinas. Selain itu berdasarkan hasil observasi dan pengamatan Peneliti juga melihat adanya rasa kekeluargaan yang terjalin antara sesama pegawai maupun antara atasan dan bawahan. Dengan terjalinnya hubungan yang baik seperti ini, maka akan menunjang terciptanya pelayanan yang berkualitas. Dengan melihat hasil wawancara dengan informan mengenai relasi antara atasan dan bawahan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung, peneliti dapat melihat bahwa kualitas pelayanan dengan sistem Aplikasi Sepakat Balapor di Dinas Kependudukan dan Catatan

# EKSEKUTIF

Volume 2 No. 2 Tahun 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

Sipil Kota Bitung sudah efektif. Bahkan setiap petugas antar bidang dan staff selalu mengadakan acara tim *building* ke luar daerah setiap bulan yang dapat mempererat persaudaraan antar petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung.

## Penutup

### Kesimpulan

1. Efisiensi Pelayanan, dimana pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat dari segi kepastian waktu dan biaya, terkait pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem Aplikasi Sepakat Balapor yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Berdasarkan hasil penelitian maka kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan melalui sistem Aplikasi Sepakat Balapor sudah sesuai dengan standar operasional.
2. Daya Tanggap Petugas, sikap dalam menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani menjadi tolak ukur dalam instansi pemerintahan apakah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian bahwa petugas yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bitung sudah melayani masyarakat dengan sigap, ditambah dengan informan yang merupakan salah satu pemohon menyatakan bahwa petugas sudah melayani masyarakat dengan sangat baik dan merasa sangat terbantu.
3. Sarana dan Prasarana, meliputi ruang kantor, perlengkapan peralatan atau sarana dan pegawai yang dimiliki oleh suatu organisasi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam rangka mendukung penyelenggaraan urusan pelayanan administrasi kependudukan, terus melengkapi sarana dan prasarana dan perlengkapan kantor lainnya. Berdasarkan hasil penelitian bahwa sarana dan prasarana untuk seluruh pegawai sudah memadai, mulai dari fasilitas pegawai sampai fasilitas yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung untuk

masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan.

4. Semangat Kerja sama dan Loyalitas, semakin baik kerjasama yang terjalin dan semakin tinggi loyalitas kelompok kerja pegawai maka semakin efektif pula pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Berdasarkan hasil penelitian bahwa petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah memiliki semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja yang baik. Hal itu dapat dibuktikan bahwa pekerjaan petugas telah sesuai dengan standar operasional pelayanan.
5. Hubungan Antara Pimpinan dan Bawahan, dalam pelaksanaan pelayanan yang efektif, faktor hubungan antara atasan dan bawahan juga memiliki pengaruh yang besar. Dimana semakin kuat hubungan antara atasan dan bawahan maka akan semakin efisien pula kegiatan dalam suatu organisasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa hubungan antara pimpinan dan bawahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah berjalan dengan baik.

### Saran

1. Efisiensi Pelayanan, dalam pelayanan melalui sistem Aplikasi Sepakat Balapor perlu lebih dikembangkan sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan. Termasuk pengembangan website dan sistem Aplikasi Sepakat Balapor juga perlu dikembangkan agar masyarakat semakin mudah dalam mengakses Aplikasi Sepakat Balapor, dengan cara mendesain website dengan menarik, menambahkan gambar, animasi atau efek suara, membuat peta website, dan lain-lain.
2. Daya Tanggap Petugas, guna memaksimalkan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung perlu dilakukan evaluasi kerja terhadap setiap petugas secara rutin dan pemberian penghargaan kepada petugas yang bekerja dengan baik, sehingga membuat petugas termotivasi untuk bekerja dengan

# EKSEKUTIF

Volume 2 No. 2 Tahun 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

lebih baik lagi.

3. Sarana dan Prasarana, guna memaksimalkan pelayanan yang baik untuk masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung perlu terus melengkapi sarana dan prasarana dan perlengkapan kantor lainnya. Juga perlu untuk melakukan perawatan secara rutin agar sarana dan prasarana yang digunakan oleh petugas dan masyarakat selalu baik.
4. Semangat Kerja sama dan Loyalitas Kelompok Kerja harus semakin ditingkatkan, sehingga tercipta disiplin kerja yang maksimal dan dapat menciptakan pelayanan yang efektif. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung juga perlu mengadakan acara-acara yang dapat mempererat kekeluargaan setiap petugas secara rutin sehingga hubungan dan komunikasi petugas akan berjalan dengan sangat baik.
5. Hubungan Antara Pimpinan dan Bawahan, guna memaksimalkan pekerjaan petugas antar atasan dan bawahan perlu adanya pendekatan agar tidak ada rasa canggung antara bawahan terhadap pimpinan, begitu pula sebaliknya. Seperti diadakannya etos kerja yaitu sapa, sopan, ramah sehingga hubungan dan komunikasi antara pimpinan dan bawahan berjalan dengan baik.

## 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.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- 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.
- Handyaningrat, Soewarno, 1988, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, CV. Hajimas Agung, 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 Sulawesi selatan, Yayasan Indonesiaku, Makassar.
- J.E. Kaawoan., & Kumayas, N. 2020. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Eksekutif*, 1(4).
- J.E. Kaawoan., & Sumampouw, I. 2019. Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan angowan Barat Kabupaten Minahasa). *JURNAL EKSEKUTIF*, 3(3).
- Karnay Sudirman, 2006, Makalah Teknologi Informasi Sebagai Alternatif Tercepat Menuju *Good governance*, Fisip Unhas, Makassar
- Kountar, Ronny, 1996, Dasar-dasar Sistem Informasi Manajemen, Dinastindo, Jakarta.
- Mastam, 2003, Teknologi Informasi Sebagai Instrument *Good governance*, Puskadik Pers, Makassar.
- 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*

# EKSEKUTIF

Volume 2 No. 2 Tahun 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

(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.

Sofia Pangemanan., & Sampe, S. 2019. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).

Syafiie, 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.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government