

**TESIS**

**EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN GOWA**

***THE EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT IN POPULATION  
ADMINISTRATION SERVICES IN GOWA DISTRICT***

**HARDI SETIAWAN**

**E012212001**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2023**

**TESIS**

**EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN GOWA**

***THE EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT IN POPULATION  
ADMINISTRATION SERVICES IN GOWA DISTRICT***

**HARDI SETIAWAN**

**E012212001**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN GOWA**

Disusun dan diajukan oleh

**HARDI SETIAWAN**

**E012212001**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **29 September 2023**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

**Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si**  
**NIP.196012311986011005**

Pembimbing Pendamping,

**Dr. Muhammad Yunus, MA.**  
**NIP. 195910301987021002**

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Publik,

**Dr. Gita Susanti, M.Si**  
**NIP. 196503111991032004**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,

**Prof. Dr. Phill. Sukri, S.I.P., M.Si.**  
**NIP. 197508182008011008**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hardi Setiawan  
Nim : E012212001  
Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa Karya Tulis yang saya ajukan sebagai persyaratan menyelesaikan studi pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Hasanuddin adalah benar-benar karya asli saya sendiri. Saya akan bersedia menanggung segala tuntutan jika dikemudian hari ada pihak yang merasa dirugikan baik secara pribadi maupun tuntutan secara hukum yang berkaitan dengan karya tulis saya.

Makassar, 29 September 2023



Hardi Setiawan

## ABSTRAK

HARDI SETIAWAN. *Efektivitas E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa* (dibimbing oleh Muh. Akmal Ibrahim dan Muhammad Yunus).

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas *e-government* dalam pelayanan administrasi publik kependudukan di Kabupaten Gowa dengan menilai lima indikator efektivitas, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri atas kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pemahaman program pelayanan administrasi kependudukan dinilai belum berhasil karena masih ada penerima layanan belum paham tata cara melaksanakan program berbasis *online*. Akan tetapi, pihak pemberi layanan sudah menjalankan sesuai dengan SOP yang berlaku, (2) ketepatan target berhasil dicapai melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memastikan kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan, tetapi perlu adanya perbaikan pada aspek sosialisasi, (3) dimensi ketepatan waktu program dipenuhi dan dinilai berhasil dengan memberikan layanan satu hari dalam jam kerja yang ditentukan, (4) pencapaian tujuan dinilai belum efisien karena belum bisa melakukan pengurusan surat kematian dengan pelayanan *online*, dan (5) perubahan nyata dinyatakan berhasil terbukti dalam peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi layanan pemerintah.

Kata kunci: efektivitas, *e-government*, pelayanan



## ABSTRACT

HARDI SETIAWAN. *E-Government Effectiveness in Demographic Administration Services at Gowa Regency* (supervised by Muh. Akmal Ibrahim and Muhammad Yunus).

The research aims to disclose the e-government effectiveness in the demographic public administration services at Gowa Regency by assessing five indicators of the effectiveness, namely program understanding, target accuracy, punctuality, goal attainment, and real change. The research used the qualitative method. Data were collected using the observation, Interviews and documentation techniques. Data analysis techniques consisted of the data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that: (1) the understanding of the demographic administration service program is considered unsuccessful because there are still service recipients who do not comprehend the procedures for implementing the online-based programs, but the service providers have implemented it based on the applicable SOPs, (2) the target accuracy is successfully achieved through the implementation of the Standard Operation Procedures (SOP) which ensure the compliance with the rules that have been set, but there needs to be improved in the socialisation aspect, (3) the program punctuality dimension is fulfilled and considered successful by providing one-day service within the specified working hours, (4) the objective achievement is considered inefficient because it is not yet able to process the death certificates with the online services, (5) the real change is declared successful as an evidence in increasing the transparency, accountability and efficiency of the government services.

Key words: effectiveness, e-government, service



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Efektivitas *E-government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa”.

Tesis ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc. selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan pada program S2 di Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Phil Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan pada program S2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Hasanuddin.
3. Ibu Dr. Gita Susanti, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan pada program S2 Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

4. Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya membaca dan memberikan kritik dan perbaikan serta senantiasa memberikan motivasi dan nasihat kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
5. Dr. Muhammad Yunus, MA. selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis bagi kesempurnaan tesis ini.
6. Prof. Dr. Hamsinah, M.Si. selaku tim penguji yang telah memberi masukan dan saran guna menyempurnakan tesis ini, penulis ucapkan banyak terima kasih atas dedikasi yang telah diberikan.
7. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si. selaku tim penguji yang telah memberi masukan dan saran guna menyempurnakan tesis ini, penulis ucapkan banyak terima kasih atas dedikasi yang telah diberikan.
8. Bapak Dr. Nurdin Nara, M.Si. selaku tim penguji yang telah memberi masukan dan saran guna menyempurnakan tesis ini. penulis ucapkan banyak terima kasih atas dedikasi yang telah diberikan.
9. Seluruh dosen dan staf yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah memotivasi, mendorong dan berdiskusi dengan penulis hingga menyelesaikan program studi magister pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik di Universitas Hasanuddin.
10. Ucapan terima kasih kepada seluruh informan yang berada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa atas kesediannya memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil

data dalam rangka merampungkan penelitian.

11. Penulis berterima kasih secara istimewa atas segala doa, keikhlasan, cinta, kasih sayang, motivasi dan segala pengorbanannya untuk kesuksesan penulis, kepada kedua orang tua saya tercinta, ayahanda H. Tansi Palaloi dan ibunda Hi. Nurmia Amin, saudara-saudaraku Riska, Nisa, Ilmi, Shinta, Romi, Pak Ancu, Kak Uni dan seluruh teman sekelas saya di program magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin Makassar, serta seluruh keluarga besar saya yang tidak sempat saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih banyak atas segala dukungan dan doanya selama ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan tesis ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tesis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 29 September 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'H' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Hardi Setiawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	
PENGESAHAN TESIS .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
A. Konsep Efektivitas.....	16
B. Konsep <i>E-Government</i> .....	35
C. Penelitian terdahulu .....	52
D. Kerangka Pikir.....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	59
B. Lokasi Penelitian.....	59

C. Sumber Data .....	60
D. Teknik Pengumpulan Data .....	60
E. Informan Penelitian .....	61
F. Fokus Penelitian.....	63
G. Teknik Analisis Data.....	64
H. Teknik Pengabsahan Data .....	65
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>67</b>
A. Deskripsi Umum Kabupaten Gowa .....	67
B. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa .....	71
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>92</b>
A. Hasil Penelitian.....	92
1. Pemahaman Program .....	92
2. Tepat Sasaran.....	96
3. Ketepatan Waktu.....	102
4. Tercapainya Tujuan .....	107
5. Perubahan Nyata .....	111
B. Pembahasan .....	116
1. Pemahaman Program .....	116
2. Tepat Sasaran.....	118
3. Ketepatan Waktu.....	121
4. Tercapainya Tujuan .....	123
5. Perubahan Nyata .....	125
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>129</b>

A. Kesimpulan .....	129
B. Saran .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>138</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	55
Tabel 3. 1. Informan Penelitian .....	62
Tabel 4. 1. Populasi Penduduk tahun 2020 - 2022 .....	70
Tabel 4. 2. Nama Pegawai di Kantor Disdukcapil Gowa 2023.....	81
Tabel 4. 3. Jumlah penduduk kecamatan dan jenis kelamin.....	85
Tabel 4. 5. Layanan berbasis <i>online</i> .....	86
Tabel 5. 1. Pemahaman Program dalam Efektivitas <i>E-Government</i> Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kab. Gowa .....	117
Tabel 5. 2. Tepat Sasaran dalam Efektivitas <i>E-Government</i> Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kab. Gowa .....	119
Tabel 5. 3. Ketetapan Waktu dalam Efektivitas <i>E-Government</i> Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kab. Gowa .....	121
Tabel 5. 4. Pencapaian Tujuan dalam Efektivitas <i>E-Government</i> Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kab. Gowa .....	123
Tabel 5. 5. Perubahan Nyata dalam Efektivitas <i>E-Government</i> Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kab. Gowa .....	126

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	58
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kab. Gowa .....	69
Gambar 4. 2 Bagan struktur organisasi . .....	73
Gambar 4. 3 SOP permohonan melalui online .....	87
Gambar 4. 4 Tampilan website Dukcapil Gowa .....	89
Gambar 4. 5 Tampilan nomor disediakan setiap kecamatan .....	90
Gambar 4. 6 Jenis Layanan Administrasi Kependudukan .....	91

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, hal ini seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman.

Pelayanan merupakan salah satu tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang- Undang Dasar 1945 alinea Keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada

masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan pusat pada pemerintah daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, dimana pelayanan tersebut identik dengan antrian yang sangat panjang bahkan menimbulkan kasus maladministrasi.

Pemerintahan berbasis digital atau yang dikenal dengan *Electronic Government* diawali dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Melalui penerapan *e-government*, Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi guna menata sistem manajemen serta mengoptimalkan proses kerja di lingkungan pemerintah. Berdasarkan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 ini juga dijelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam penerapan *e-government* yang dimaksud meliputi dua kegiatan yang sifatnya saling mempengaruhi. Pertama, aktivitas yang meliputi pengelolaan informasi, pengolahan data, proses kerja, serta sistem manajemen yang berjalan secara elektronis. Kegiatan kedua merupakan aktivitas yang berhubungan dengan pemberian pelayanan publik yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Sehingga masyarakat di seluruh wilayah dapat mengakses layanan publik dengan lebih cepat, murah dan mudah.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang cerdas untuk memberikan layanan yang lebih baik, menangani masalah perkotaan

yang berkembang karena meningkatnya urbanisasi tanpa penetapan kebijakan yang tepat yang berfokus pada kesejahteraan. Teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan para pejabat kota berinteraksi langsung dengan masyarakat dan infrastruktur kota serta memantau apa yang terjadi di kota, bagaimana kota berkembang, dan bagaimana menciptakan kualitas hidup yang lebih baik. Skenario ini memerlukan pembentukan kembali peran pemerintah, warga negara, dan aktor sosial lainnya, serta mengeksplorasi teknologi informasi baru dan muncul untuk membongkar model tata kelola baru, termasuk hubungan baru, proses baru, dan struktur pemerintahan baru. Melalui penggunaan sensor yang terintegrasi dengan real-time monitoring sistem, data yang dikumpulkan dari warga dan perangkat kemudian diolah dan dianalisis. Informasi dan pengetahuan yang dikumpulkan adalah kunci untuk mengatasi inefisiensi. (Musa, S 2016)

Penggunaan teknologi informasi dianggap dapat membantu pemerintah meningkatkan partisipasi politik, menerapkan kebijakan publik, atau menyediakan layanan sektor publik kurang mendapat perhatian. Dalam menjalankan itu semua pemerintah selaku pelaksana mampu mengelola manajemen pemerintahan guna terwujudnya pelayanan secara cepat, efisien, responsif, komunikatif, dan tentunya dibarengi dengan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik, khususnya Pasal 7 Ayat 3 tertulis “Untuk melaksanakan

kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah”.

Pemanfaatan potensi teknologi dan inovasi, yang sering dikaitkan dengan gagasan kota pintar, untuk meningkatkan efisiensi, ketahanan, dan keberlanjutan sistem perkotaan telah menjadi prioritas penting dalam agenda banyak kota. Secara khusus, TIK melakukan ini dengan meningkatkan saluran komunikasi dan, dengan demikian, memberikan lebih banyak pemerataan dalam akses dengan secara cepat dan efisien membawa perhatian warga negara menjadi perhatian para pembuat kebijakan. Dalam sistem berteknologi maju ini, cara-cara baru penyampaian layanan telah dikonseptualisasikan dan saat ini menjadi kenyataan dengan kecepatan yang mencengangkan (misalnya, banyak proyek mobilitas cerdas dan jaringan energi cerdas yang sedang dikembangkan di seluruh dunia). Permasalahan pelayanan publik tersebut menuntut adanya transformasi birokrasi pemerintahan, *traditional government* yang identik dengan *paper based administration* mulai ditinggalkan dan *electronic government* (*e-government*) menjadi semakin berperan penting bagi pemerintahan dalam pengambilan keputusan. *E-government* tersebut diperkuat dengan keluarnya Inpres No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* diseluruh pemerintahan pusat maupun daerah.

*Elektronik government* merupakan sebuah konsepsi dasar dalam peningkatan tata kelola pemerintahan dengan mengimplementasikan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan internet. *Elektronik government* sebagai upaya pemerintah untuk menjadikan negara Indonesia mampu bersaing dengan negara lainnya dengan mengadopsi konsep pelayanan berbasis online sebagai dasar pemberian layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Meningkatnya peran teknologi dalam fungsi sistem perkotaan membuat pemerintah memikirkan kembali peran yang harus mereka miliki dalam masyarakat berbasis pengetahuan. (Giffinger et al., 2007).

*Elektronik government* sebagai media perwujudan *good governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan/instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat diakses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Ada tiga dimensi pada *elektronik governance* yaitu: (1) Layanan publik (*service*) pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. (2) Birokrasi (*Bureaucracy*) merupakan struktur tatanan organisasi dalam menjalankan tugas-tugasnya menjadi lebih teratur. (3) Kebijakan Publik (*Policy*) merupakan pernyataan pemerintah untuk dilaksanakan maupun yang tidak untuk dilaksanakan (Anityasari 2019).

Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam perwujudan *good governance* di Indonesia. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Permasalahan utama saat ini adalah kurang tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat.

Hubungan kerjasama yang dilakukan oleh berbagai pihak begitu bermanfaat untuk mengidentifikasi masalah pemerintahan sekaligus untuk menemukan alternatif dalam menyelesaikan permasalahan di pemerintahan. Dengan konsep tersebut diharapkan pihak yang berkerjasama mampu memahami tugas serta fungsinya masing-masing sehingga terjalin koordinasi dalam mencapai tujuan tersebut.

Studi efektivitas sangat relevan untuk digunakan dalam hal ini, dikarenakan pada umumnya istilah efektivitas menggambarkan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya.

Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

Efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya istilah efektivitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat alat dan lain-lain yang telah ditentukan.

Menurut Effendy (2010:14) menjelaskan efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Jadi dapat diartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Sejatinya efektifitas dapat terlaksana apabila melalui proses seperti: komunikasi, kerjasama, dan fleksibilitas. Namun demikian pemerintah tetap harus menyesuaikan dan membuat dirinya tetap relevan dengan lingkungan sekitarnya.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat akan ditempuh melalui 3 jalur,

yakni: peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peran serta masyarakat. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Pelaksanaan administrasi kependudukan dengan rangkaian kegiatan penataan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain yang dilakukan kepada warga negara dan penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah merupakan bagian dari pelayanan publik.

sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan publik yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa juga tidak ketinggalan dalam menerapkan pelayanan berbasis *electronic* sebagai bentuk perwujudan perbaikan pelayanan. Penerapan *electronic*

*government* dalam pelayanan publik sendiri di Kabupaten Gowa tidaklah hanya dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tapi sangatlah banyak. Setiap dinas yang mempunyai peran dalam pelayanan publik akan mempunyai cara layanan berbasis *electronic* sendiri-sendiri dalam mewujudkan pelayanan yang mudah untuk masyarakat

Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gowa ini berbasis *online*. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis *Electronic* (SPBE). Sistem kerja pelayanan administrasi kependudukan itu sendiri yaitu dengan masuk ke website Dukcapil gowa kemudian pada website yang bermuat informasi pelayanan administrasi kependudukan yang diantaranya Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, E-KTP dan lainnya. WYLD dalam Akadun (2009) merupakan pemrosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan

Untuk saat ini, tata kelola pemerintahan cerdas Kabupaten Gowa telah diterapkan di setiap instansi yang mempunyai peran dalam pelayanan publik, termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Program *e-government* sendiri diterapkan mengingat banyaknya masyarakat Kabupaten Gowa khususnya masyarakat yang mempunya

akses yang cukup jauh ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, dengan adanya *e-government* masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor untuk mengurus keperluannya, cukup dengan membuka *website* yang bisa dilakukan dimanapun mereka berada. Hal ini diharapkan mampu membantu masyarakat untuk mempermudah mengurus keperluan administrasinya.

Terdapat beberapa layanan administrasi kependudukan yang bisa dilakukan melalui aplikasi atau website Disdukcapil. Jenis pelayanan publik yang bisa diakses melalui aplikasi/website Disdukcapil diantaranya meliputi : Permohonan pencetakan KTP elektronik, dimana didalamnya meliputi KTP elektronik rusak, KTP elektronik yang hilang, penggantian KTP lama ke KTP elektronik, KTP elektronik yang rusak dan pencetakan KTP elektronik pengganti Surat Keterangan; Akta Kelahiran; layanan administrasi terkait Kartu Keluarga (KK) yang didalamnya meliputi perubahan KK, pembuatan KK Baru, Penggantian KK yang hilang ataupun pecah KK. Diharapkan *e-government* akan memberikan layanan masyarakat yang lebih baik, meningkatkan efektivitas internal organisasi pemerintah, dan memfasilitasi akses publik terhadap informasi di lingkungan pemerintah, dikutip (Nugraha, 2018).

Pernyataan Kepala Dinas Dukcapil Gowa, bahwa sistem kerja *electronic goverment* tersebut dengan melakukan kerjasama bersama SKPD yang memiliki jaringan kerja hingga ke unsur Kelurahan atau Desa dalam membantu pembuatan identitas kependudukan, baik itu Akta

Kelahiran maupun Kartu Keluarga (KK). Pemerintah harus memberikan pelayanan publik dengan serangkaian inovasi dengan memperhatikan kebutuhan publik (Stewart & Clarke, 1987). *Electronic government* bertujuan mengkomodir layanan pembuatan identitas kependudukan. Ini akan mendorong peran efektif bagi pengguna untuk memastikan layanan publik yang baik (Wright & Deakin, 1990). Salah satunya akta kelahiran di 18 Kecamatan di Gowa, utamanya di dataran tinggi yang disebabkan akses yang cukup jauh. Sebelum adanya pelayanan berbasis *Electronic government* pengurusan akta kelahiran anak dan pengurusan administrasi kependudukan lainnya terbilang rumit. Karena masyarakat harus bolak balik mengurus kelengkapan administrasi. Setelah adanya pelayanan berbasis *online* tersebut, sistem pengurusan dokumen kependudukan atau akta kelahiran menjadi lebih mudah.

Pemerintah Kabupaten Gowa melaksanakan program Pelayanan Publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Selanjutnya, bagi masyarakat yang mengalami kendala akses ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil cukup jauh pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* ini menjadi solusi untuk memudahkan layanan sementara untuk mengakses layanan online Dukcapil Kabupaten Gowa cukup dengan masuk pada *website* [Disdukcapil.gowakab.go.id/](http://Disdukcapil.gowakab.go.id/).

Melihat kemudahan layanan yang ditawarkan oleh program pelayanan berbasis *online* tidak lepas dari adanya ketidakefektifan dalam

program/kegiatan tersebut. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan adanya beberapa masalah terkait pengimplementasian program tersebut. Masyarakat kurang memahami fungsi media online sebagai sarana efektif pemerintah untuk menyampaikan data atau informasi di mana hal ini menjadi kebutuhan utama dalam pengembangan *e-government* pada birokrasi pemerintahan. Dalam pelayanan berbasis *electronic government* masih terdapat masyarakat yang tidak tahu akan layanan berbasis *online*, sehingga tetap datang ke kantor dinas Dukcapil untuk pengurusan administrasi penduduk. Selain itu, masyarakat yang memiliki permasalahan pengurusan administrasi penduduk masih merasa layanan terasa sulit, sehingga waktu dalam pengurusan administrasi penduduk masih terasa lama. Permasalahan lain yaitu masih adanya calo yang melakukan pungutan liar kepada masyarakat yang ingin pengurusan administrasi kependudukannya cepat selesai, belum lagi masih seringnya terjadi eror dalam mengakses *website* layanan berbasis *electronic*. Keluhan-keluhan tersebut menjadi bukti nyata bahwa pelayanan *electronic goverment* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa masih belum efektif.

Penelitian ini berfokus pada pola pelayanan pemerintah yang baru salah satunya dalam sistem pelayanan publik yang awalnya konvensional atau tatap muka kemudian beralih ke *online* di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa khususnya dalam permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK),

dan Akta kelahiran. Banyak media yang dapat digunakan oleh pemerintah sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga dapat memperoleh informasi dan pelayanan. Salah satunya adalah *website* Pemerintah di dinas kependudukan dan catatan sipil. Pendekatan ini akan menggambarkan pelaksanaan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Dari uraian – uraian diatas peneliti tertarik dan bermaksud mengambil suatu dimensi yang lebih khusus meneliti mengenai **“Efektivitas *E-government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian dan pernyataan di sebelumnya, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Pemahaman Program dalam Efektivitas *E-Government* Pelayanan Administasi Kependudukan di Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana Ketepatan Sasaran dalam Efektivitas *E-Government* Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa?
3. Bagaimana Ketepatan Waktu dalam Efektivitas *E-Goverment* Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa?
4. Bagaimana Pencapaian Tujuan dalam Efektivitas *E-Government* Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa?
5. Bagaimana Perubahan Nyata dalam Efektivitas *E-Government* Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pemahaman Program pada Efektivitas *E-Government* Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Kabupaten Gowa
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Ketepatan Sasaran pada Efektivitas *E-Government* Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Kabupaten Gowa
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Ketepatan Waktu pada Efektivitas *E-Government* Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Kabupaten Gowa
4. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pencapaian Tujuan pada Efektivitas *E-Government* Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Kabupaten Gowa
5. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Perubahan Nyata pada Efektivitas *E-Government* Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Kabupaten Gowa

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat akademik

Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa ilmu sosial dan ilmu politik dalam bidang administrasi yang ingin mengetahui bagaimana

Efektivitas *E-government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian yang telah didapatkan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan masukan serta bahan acuan bagi pemerintah daerah dalam Efektivitas *E-government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa serta mampu menindaklanjuti setiap permasalahan yang ada sehubungan dengan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Efektivitas**

##### **1. Pengertian Efektivitas**

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan. Pengertian tersebut sesuai dengan pendapat Mahmudi (2005:92) dalam bukunya yang berjudul manajemen kinerja sektor publik yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Mahsun (2006:182) dalam bukunya yang berjudul pengukuran kinerja sektor publik menjelaskan bahwa efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Efektivitas, yang identik dengan rasionalitas teknis, sering diukur dalam unit produk atau layanan atau nilai moneterinya (Dunn, 2013). Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*).

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan. Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (1993: 7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam kenyataannya, sulit sekali merinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steers, 1985: 1).

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan: efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai;
2. Perspektif sistematis: tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi: bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat

menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Steers, 1985:4-7)

Orientasi dalam penelitian tentang efektivitas sebagian besar dan sedikit banyaknya pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. Richard M. Steers, (1985:20) berpendapat bahwa konsep efektivitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Chester I. Barnard (dalam Gibson, 1994:27), mendefinisikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson (dalam Handayani, 1985:16) :

Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif. Keluaran dan pencapaian tujuan mungkin merupakan kriteria efektivitas yang paling banyak digunakan (Etzioni, 1964; Georgopoulos & Tannenbaum, 1957; Hall, 1989; Price, 1972). Sasaran yang penting diperhatikan adalah sasaran operatif, karena sasaran resmi (misi) cenderung abstrak dan sulit diukur (Daft, 2015).

Katz dan Kahn (Richard M. Steers, 1985:48) berpendapat bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan bahwa

efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Berkaitan dengan konsep efektivitas.

Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Menurut Sondang dalam Othenk (2008: 4) dalam bukunya yang berjudul pengertian efektivitas dan landasan teori efektivitas bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdurahmat (2008: 7) dalam bukunya yang berjudul efektivitas organisasi edisi pertama bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif

dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

Hidayat (1987:3) dalam bukunya yang berjudul teori efektivitas dalam kinerja karyawan menjelaskan efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya “Manajemen Kinerja Sektor Publik” mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” Mahmudi (2005:92). Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang

dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri (Sedarmayanti, 2006:61).

Dari pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Jika output actual berbanding output yang ditargetkan lebih besar maka akan tercapai efektivitas. Jika output aktual berbanding output yang ditargetkan kurang maka efektivitas tidak tercapai

Kurniawan(2005:109) menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Pengertian tersebut mengartikan bahwa efektivitas merupakan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah,ditetapkan. Efektivitas

selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Berbeda dengan pendapat Susanto, yang memberikandefinisi tentang Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi. Jadi dapat diartikan jika efektifitas sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif. Efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektifitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya istilah efektivitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah ditentukan. Effendy (2010:14) menjelaskan efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Jadi dapat diartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Memperhatikan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat dari apa yang dikehendaki. Misalkan saja jika seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka perbuatan orang itu dikatakan efektif jika hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang dikehendakinya dan telah direncanakan sebelumnya.

## **2. Pendekatan Penilaian Efektivitas**

Kata efektif sering dicampuradukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif. Menurut pendapat Gibson Ivancevich Donnelly, menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana korganisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi

untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. (Gibson, 1996:34)

Menurut pendapat Richard M. Steers menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas, yaitu :

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
7. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
9. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;

10. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;
11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
12. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan; (Steers, 1985:46-48). Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran daripada efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara input dan output, ukuran daripada efektifitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektivitas adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

Gibson (1984:38) dalam bukunya organisasi: perilaku, struktur, proses mengungkapkan tiga pendekatan mengenai efektivitas yaitu:

a.) Pendekatan Tujuan

Pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Menurut pendekatan ini, keberadaan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan

sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktek manajemen dan perilaku organisasi, tetapi sulit memahami bagaimana melakukannya. Alternatif terhadap pendekatan tujuan ini adalah pendekatan teori sistem.

b.) Pendekatan Teori Sistem.

Teori sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan-proses-pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Teori ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar, dimana organisasi menjadi bagiannya. Konsep organisasi sebagian suatu sistem yang berkaitan dengan sistem yang lebih besar memperkenalkan pentingnya umpan balik yang ditujukan sebagai informasi mencerminkan hasil dari suatu tindakan atau serangkaian tindakan oleh seseorang, kelompok atau organisasi. Teori sistem juga menekankan pentingnya umpan balik informasi. Teori sistem dapat disimpulkan yaitu kriteria efektivitas harus mencerminkan siklus masukan-proses-keluaran, bukan keluaran yang sederhana, kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan antar organisasi dan lingkungan yang lebih besar dimana organisasi itu berada.

c.) Pendekatan Multiple Constituency.

Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif di antara kepentingan kelompok dan individual dalam hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan mengkombinasikan tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi.

### **3. Ukuran Efektivitas**

Kasim (1993:16) bukunya yang berjudul pengukuran efektivitas organisasi dalam upaya mengukur efektivitas, terdapat 3 (tiga) metode dasar yang dapat dijadikan instrument yaitu :

1. Model sistem rasional, dalam sistem ini menekankan pada produktivitas dan efisiensi.
2. Model sistem alamiah, dalam sistem ini menekankan pada segi moral dan kekompakannya dari anggota organisasi.
3. Model sistem terbuka, dalam sistem ini menekankan pada dimensi perolehan sumber daya dan kemampuan mengadaptasi diri terhadap lingkungannya.

Sementara itu, Menurut pendapat Gibson Ivancevich Donnelly (2003:34) menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan
2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input
3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat
4. Keadaptasian adalah tingkat dimana organisasi, dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat

#### **4. Faktor – faktor mempengaruhi efektivitas**

Berdasarkan ukuran efektivitas organisasi yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah sebagai berikut: Adanya tujuan yang jelas, struktur organisasi, adanya dukungan atau partisipasi masyarakat, adanya sistem nilai yang dianut. Organisasi akan berjalan terarah jika memiliki tujuan yang jelas. Adanya tujuan akan memberikan motivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya tujuan organisasi mencakup beberapa fungsi diantaranya yaitu memberikan pengarahan dengan cara

menggambarkan keadaan yang akan datang yang senantiasa dikejar dan diwujudkan oleh organisasi.

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Steers (1985:8) dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi, yaitu:

a.) Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Yang dimaksud struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia, struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran (output).

b.) Karakteristik Lingkungan

Aspek lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja. Kedua aspek tersebut sedikit berbeda, namun saling berhubungan. Lingkungan luar yaitu semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi. Pengaruh faktor semacam ini terhadap dinamika organisasi pada umumnya

dianggap meliputi derajat kestabilan yang relatif dari lingkungan, derajat kompleksitas lingkungan dan derajat ketidak pastian lingkungan. Sedangkan lingkungan dalam yang pada umumnya disebut iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja yang mempunyai hubungan dengan segi-segi tertentu dari efektivitas, khususnya atribut-atribut yang diukur pada tingkat individual. Keberhasilan hubungan organisasi dengan lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan dan tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.

c.) Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas,

karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.

d.) Kebijakan dan Praktek Manajemen

Secara umum, para pemimpin memainkan peranan sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditunjukkan kearah sasaran. Kewajiban mereka para pemimpin untuk menjamin bahwa struktur organisasi konsisten dengan dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada. Sudah menjadi tanggung jawab dari para pemimpin untuk menetapkan suatu sistem imbalan yang pantas sehingga para pekerja dapat memuaskan kebutuhan dan tujuan pribadinya sambil mengejar tujuan dan sasaran organisasi. Peranan pemimpin ini mungkin merupakan fungsi yang paling penting. Dengan makin rumitnya proses teknologi dan makin rumit dan kejamnya keadaan lingkungan, peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi tidak hanya bertambah sulit, tapi juga menjadi semakin penting artinya.

## **5. Indikator Efektivitas**

Menurut Duncan dalam Steers (1985:53) mengemukakan bahwa untuk mengukur suatu efektivitas menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Pencapaian Tujuan
- 2) Integrasi
- 3) adaptasi

Efektivitas menurut Gibson (1985:33-35) mengemukakan ada lima aspek kriteria efektivitas yaitu:

- 1) Produktivitas
- 2) Efisiensi
- 3) Kepuasan
- 4) Adaptasi
- 5) Perkembangan

Efektivitas menurut Sutrisno dalam bukunya budaya organisasi (2007) mengungkapkan bahwa Pengukuran Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan maka hasilnya akan sesuai dengan harapan. Ada 5 dimensi untuk mengukur tingkat efektivitas : a) Pemahaman Program; b) Tepat Sasaran; c) Tepat Waktu; d) Tercapainya Tujuan; e) Perubahan Nyata.

Berdasarkan uraian indikator efektivitas Menurut Sutrisno (2007) mengungkapkan ada 5 indikator dalam efektivitas sebagai berikut:

1. Pemahaman Program.

Pemahaman program dari suatu program direalisasikan sehingga dapat dengan mudah diterima dan dipahami. Hal ini juga dimaksudkan ketika program yang dijalankan dapat dengan mudah dan efektif dalam proses pelaksanaannya pihak yang perlu memahami ini adalah semua pihak yang terlibat dalam proses kegiatan program tersebut.

2. Tepat Sasaran.

Sasaran yang dibahas dalam indikator ini merupakan hal yang perlu ditinjau secara langsung akan keberadaan program. Karena keberadaan program yang dirancang apakah sudah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya. Suatu program dikatakan efektif apabila program sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sejak awal.

3. Ketepatan Waktu.

Waktu merupakan hal yang sangat penting dalam suatu proses kegiatan. Ketetapan waktu dalam hal ini dimaksudkan untuk melakukan sebuah pengukuran apabila dikatakan efektif jika pelaksanaan kegiatan/program sesuai dengan aturan waktu.

Semakin tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program.

#### 4. Pencapaian Tujuan.

Pencapaian tujuan mengukur keefektifan suatu program dengan mengetahui bagaimana tujuan yang telah ditentukan sejak awal dapat dicapai.

#### 5. Perubahan Nyata.

Dalam point terakhir yaitu mengukur keefektifan dengan memberikan perubahan yang nyata, dimaksudkan bahwa aturan yang telah ditentukan sejak awal pada program ini dapat teresalisasi dengan baik sesuai dengan rencana. (West, 2004) menggambarkan perubahan nyata dalam e-government sebagai kemampuan teknologi digital untuk memfasilitasi keterlibatan dan pemberdayaan warga negara, yang menghasilkan tata pemerintahan demokratis yang lebih baik. Dia berpendapat bahwa inisiatif e-government harus bertujuan untuk mendorong partisipasi dan inklusivitas yang berarti, yang mengarah pada transformasi sosial dan politik yang positif. Sementara (Heeks, 2003) membahas konsep perubahan nyata dalam e-government sebagai dampak transformasi teknologi digital pada proses, struktur, dan hubungan pemerintah dengan warga negara.

## **B. Konsep *E-Government***

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Information and communication Technology, ICT) telah membawa pengaruh yang besar terutama bagi organisasi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi ini telah memaksa organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi besar-besaran agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Perubahan tersebut tidak hanya dalam produk layanan, tetapi juga pada struktur dan manajemen organisasi.

Di Negara-negara maju, e-gov merupakan hasil transformasi mekanisme interaksi birokrasi dengan masyarakat yang menjadi lebih bersahabat. Demikian halnya di Negara berkembang, banyak pengambil kebijakan yakin bahwa pemerintahan yang bersih, berwibawa, dan transparan dapat diwujudkan melalui e-government. Secara konseptual, konsep dasar dari e-government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui electronic (e-service), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan e-Gov ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan system manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Adapun ruang lingkup dari e-Gov ini adalah mencakup interaksi antara pemerintah dan masyarakat (G2C-government to citizens), pemerintah dan perusahaan bisnis (G2B-government to business enterprises) dan hubungan antar pemerintah (G2G-inter-agency

relationship). Sementara itu, Forman memberikan defenisi e-government secara lebih spesifik lagi yakni penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan. Dari defenisi yang dikemukakan oleh Forman tadi bermakna bahwa penyampaian layanan melalui teknologi digital dapat memberikan tingkat efisiensi dan efektivitas pekerjaan pemerintah yang lebih baik. Efisiensi dalam hal ini baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga.

Menurut Okut-Uma dan Caffrey sebagaimana yang dikutip oleh Suprawoto (2005) e-government didefenisikan sebagai the processes and structures pertinent to the electronic delivery of government services to the public. Bank Dunia menyebut E-government mengarahkan untuk menggunakan Teknologi Internet oleh semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet, mobile computing) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintahan. Sementara, Yong menyebut e-government adalah upaya penggunaan teknologi dalam mengubah organisasi publik untuk melakukan penataan ulang dan perbaikan struktur, proses administrasi dan jaringan serta jangkauan layanan publik. (Sharma, 2015) lebih lanjut mendefinisikan egovernment sebagai pemanfaatan teknologi berbasis internet untuk menyediakan tata kelola yang efisien dan efektif dengan menawarkan informasi dan layanan kepada pengguna. Definisi ini menyoroti potensi transformatif dari e-government,

yang memberdayakan pemerintah untuk memanfaatkan platform dan alat digital untuk tata kelola yang lebih ramping dan berpusat pada warga.

Dari beberapa definisi yang dikemukakan di atas, setidaknya terdapat tiga karakteristik utama dari e-Government, yaitu: (1) merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholders); (2) melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet dan jaringan seluler); (3) memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Meskipun demikian dalam kenyataannya tidak ada standar

### **1. Pengertian *E-government***

E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan (stakeholder), dimana dalam pelaksanaannya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik, Indrajit (2004, h.4-). E-government dianggap sebagai pendekatan yang efektif dan efisien oleh pemerintah untuk terhubung dengan pengguna (Zhao et al., 2012). E-government atau electronic government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya meliputi :

1. Government to Citizen (G2C) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat

memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.

2. Government to Business (G2B) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.
3. Government to Government (G2G) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.
4. Government to Employees (G2E) ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.
5. Government to Non-Profit (G2N) ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi Non Profit, seperti NGO, Partai Politik, dll. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau

institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing. Forman (Holle,2011) mendefinisikan e-Government sebagai penggunaan teknologi digital dalam mentransformasi segala aktivitas pemerintah dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan.

Pentingnya e-government salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Bentuk-bentuk peningkatan pelayanan publik yang dimaksud antara lain meliputi beberapa hal berikut ini :

1. Jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja.
2. Semakin terjangkaunya biaya transaksi layanan publik salah satunya melalui program paperless.
3. Hubungan pemerintah dengan dunia usaha menjadi lebih interaktif dan bisa selalu update
4. Kemudahan berkomunikasi antar lembaga pemerintah yang saling terkait untuk peningkatan fasilitas dan pelayanan publik.
5. Menjamin transparansi dan efisiensi kinerja pemerintah.
6. Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya

manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

Pemerintah pusat sangat mendukung dan mendorong pemerintah daerah untuk segera membangun e-government. Berikut 6 strategi pemerintah pusat dalam penyusunan e-government :

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas. Hal tersebut salah satunya dicapai dengan pemerataan jaringan komunikasi baik wilayah maupun kualitasnya serta pembentukan portal informasi pemerintahan.
2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik. Maksudnya adalah persiapan sumber daya manusia dalam pemerintahan agar beradaptasi dengan sistem yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Selain daripada penyajian informasi yang lengkap, keamanan transaksi layanan publik juga menjadi hal utama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Peran dunia usaha cenderung kepada partisipasi dalam pemanfaatan e-government sehingga pelayanan publik tidak sepenuhnya dilayani pemerintah.

5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan peningkatan e-literacy masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur yaitu melalui tahapan persiapan, pematangan, pematapan, dan pemanfaatan.

Dalam kaitannya dengan faktor kepentingan, penyebab permasalahan dalam bidang e-government adalah sikap dari pimpinan institusi pemerintahan yang seolah-olah sengaja tidak mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik di institusinya. Ada kemungkinan bahwa pimpinan institusi tersebut memiliki kepentingan pribadi atau kelompok, sehingga tidak mau mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di institusinya. Padahal seharusnya setiap pimpinan institusi menyadari bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat memperkecil peluang korupsi dan kolusi, mempermudah masyarakat, menghimpun data dan pengetahuan, dan aneka manfaat positif lainnya. Dengan mempertimbangkan pentingnya e-government bagi perekonomian dan demokratisasi di Indonesia, urgensinya dalam menghadapi tantangan nasional, regional, dan internasional, serta mendesaknya persoalan inefisiensi yang harus segera diatasi, maka

langkah yang perlu untuk segera dilakukan adalah dengan membuat Peraturan Daerah tentang e-government di tingkat daerah.

*E-government* menurut Wyld dalam Akadun (2009, h.131) merupakan pemerosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

Sedangkan menurut Mick Moore (1993:26) mendefinisikan tata kelola (governance) sebagai Suatu pelayanan publik yang efisien, sebuah sistem peradilan yang dapat dipercaya, dan sebuah administrasi pemerintahan yang bertanggungjawab kepada publik. Tata kelola pemerintahan yang baik, bagi Bank Dunia, berkaitan erat dengan manajemen pembangunan yang baik. Ini sangat penting untuk membuat dan menciptakan suatu lingkungan yang mendukung berlangsungnya pembangunan yang kuat dan merata, dan ini merupakan suatu komponen yang penting untuk membuat kebijakan ekonomi yang baik”.

Menurut Soendjojo (2008), e-government dibangun dengan tujuan antara lain :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat;
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha;

- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik;
- d. Pembentukan system manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa tata kelola merupakan suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi ke masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Penataan organisasi melalui penerapan model dan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik disebut dengan *good government governance* pada organisasi pemerintah.

## **2. Prinsip-Prinsip e-Government**

Menurut Indrajit (2004, h.11-13) pembuatan visi *e-government* yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip, yaitu:

1. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Membangun lingkungan yang kompetitif.
3. Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
4. Tekankan pada pencapaian efisiensi.

## **3. Jenis-Jenis Pelayanan e-Government**

Menurut Indrajit (2004) jenis-jenis *e-government* dibagi menjadi 3 kelas utama, yaitu:

1. Publikasi, menurut Indrajit merupakan komunikasi satu melalui internet.
2. Interaksi, menurut Indrajit adanya interaksi oleh pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
3. Transaksi, menurut Indrajit merupakan interaksi dua arah yang didalamnya terdapat transaksi yang berhubungan dengan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis).

#### **4. Manfaat e-Government**

Menurut (Margetts & Dunleavy, 2002), e-government bertujuan untuk membuat semua kegiatan pemerintah tersedia secara elektronik. Ini mencakup berbagai fungsi, dari proses internal hingga penyampaian informasi dan layanan kepada warga negara. Menurut Rahardjo (2001:4), E-government ini memberikan banyak manfaat antara lain :

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat, informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi), maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.

3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Misalnya tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam.

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2004, h.5) manfaat dari e-Government, yaitu berupa:

1. Memperbaiki kinerja suatu pelayanan pemerintah kepada stakeholdernya.
2. Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas.
3. Mengurangi biaya administrasi, relasi dan intraksi.
4. Memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber penghasilan baru.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat up to date.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihakpihak lain yang ikut andil dalam pembuatan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju E-Government, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stake holder nya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industri;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
3. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
4. Memberiakan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi.

Menurut Soendjojo (2008), e-government dibangun dengan tujuan antara lain :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat;
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha;

3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik;
4. Pembentukan system manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan E-Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng 2005:134) yaitu:

1. Tingkat Pertama (Persiapan)
  - a. Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga;
  - b. Sosialisasi situs web untuk internal dan publik.
2. Tingkat Kedua (Pematangan)
  - a. Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif;
  - b. Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.
3. Tingkat Ketiga (Pemantapan)
  - a. Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik;
  - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
4. Tingkat Keempat (Pemanfaatan)

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), Government to

Citizens/consumers (G2C). (Sharma & Gupta, 2003) membahas akurasi target dalam e-government sebagai keselarasan antara target program yang dimaksud dan hasil aktual yang dicapai. Mereka menekankan perlunya target yang jelas dan terukur yang dapat dipantau dan dievaluasi secara efektif untuk memastikan akurasi dalam implementasi program. (Layne & Lee, 2001) mengeksplorasi akurasi target dalam e-government dari perspektif penyelarasan tujuan. Mereka menekankan perlunya proyek e government untuk menetapkan tujuan dan sasaran yang jelas yang sejalan dengan visi strategis pemerintah yang lebih luas. Akurasi target memastikan bahwa inisiatif e-government efektif dalam mencapai hasil yang diinginkan dan berkontribusi pada prioritas pemerintah

##### **5. Unsur dan Faktor Penerapan e- Government.**

Upaya mewujudkan e-government yang dijelaskan Irma Sari Yuni dan M. Fachri Adnan (2022) terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi efektif atau tidaknya implementasi e-government di lapangan, diantaranya; Faktor pertama adalah kualitas portal web (web portal quality). Faktor kedua adalah sejauh mana dukungan infrastruktur teknologi (technology infrastructure). Faktor ketiga metode penerapan berbasis online dalam Upaya mendukung elektronik government adalah kebijakan pemerintah (Government Policy) yang mendukung pelaksanaan e-government itu sendiri. Faktor terakhir yang tidak kalah penting adalah faktor sumber daya manusia (human resources).

Unsur-unsur penerapan menurut Wahab (1990, h.45) meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan.
2. Adanya kelompok target.
3. Adanya pelaksanaan.

Penerapan menurut penjelasan di atas, mempunyai unsur penting yaitu program, target dan pelaksanaan dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan. Untuk kegagalan sebuah program *e-government* menurut Azis dalam Kumorotomo (2009, h.7) dibagi menjadi 3 permasalahan, yaitu:

1. Masalah Budaya
  - a) Resistensi dan penolakan.
  - b) Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi.
  - c) Keengganan berbagi data dan informasi..
2. Masalah Kepemimpinan
  - a) Terjadi konflik kepentingan antara pemerintah pusat dan daerah.
  - b) Belum tersosialisasikan peraturan dan belum merata penerapan.
  - c) Anggaran dalam pengembangan e-Governmen sistem dalam APBN/ APBD belum menjadi prioritas.
3. Masalah Infrastruktur
  - a) Adanya ketimpangan digital.
  - b) Ketersediaan infrastruktur masih terpusatmn di kota-kota besar.

c) Ketidaktetapan peraturan dalam system pelayanan publik di Indonesia.

Untuk meminimalisir permasalahan penerapan *e-government* diatas, faktor yang harus diperhatikan menurut Indrajit (2004, h.27), berupa:

- a) Faktor teknologi.
- b) Faktor ekonomi.
- c) Faktor globalisasi.
- d) Faktor lokal.

Standar ukuran dampak aplikasi/website e-government menurut Indrajit (2004:24), dalam bukunya yang berjudul "E-Government In Action", diantaranya:

1. Presentase jumlah pelanggan yang menggunakan e-government dibandingkan dengan aktivitas manual terdahulu;
2. Jumlah "kunjungan" atau akses terhadap aplikasi e-government melalui internet sehari-harinya;
3. Besarnya pengurangan biaya yang terjadi baik di kalangan institusi pemerintahan maupun yang harus ditanggung oleh masyarakat atau penikmat/pengguna/pemakai pelayanan yang diberikan pemerintah;
4. Peningkatan ragam produk atau jasa baru dari pemerintah yang disediakan bagi komunitas masyarakatnya;
5. Kemudahan dalam "mengkonsumsi" pelayanan pemerintah

Menurut (Kazmi, 2010), dalam upaya mewujudkan *e-government* terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi efektif atau tidaknya implementasi *e-government* di lapangan, diantaranya :

1. Faktor pertama adalah kualitas portal web (web portal quality).
2. Faktor kedua adalah sejauh mana dukungan infrastruktur teknologi (technology infrastructure).
3. Faktor ketiga metode penerapan berbasis online dalam Upaya mendukung elektronik government adalah kebijakan pemerintah (Government Policy) yang mendukung pelaksanaan *e-government* itu sendiri.
4. Faktor terakhir yang tidak kalah penting adalah faktor sumber daya manusia (human resources).

Dari uraian di atas, secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan pelaksanaan e-Gov adalah untuk menciptakan customer online. E-Gov bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu e-Gov juga bertujuan untuk mendukung good governance. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. E-Gov dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah.

### C. Penelitian terdahulu

Hasil penelitian yang dikemukakan di bawah ini merupakan hasil - hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini, maka dapat terlihat persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

1. Penelitian Terkait adalah Yuni (2022), Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian ini mengungkapkan fakta bahwa Secara keseluruhan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile bisa dikatakan belum efektif dalam upaya mendukung pemerintahan berbasis elektronik (*E-government*) di Kabupaten Padang Pariaman karena masyarakat masih awam dengan aplikasi ini, masih terdapat kendala-kendala seperti sosialisasinya yang dinilai masih kurang yang membuat masyarakat sebagai sasaran utama dari adanya aplikasi Dukcapil Ceria Mobile belum memahami mengenai aplikasi ini begitu juga dengan langkah-langkah menggunakannya secara mandiri dirumah serta terdapat juga kendala jaringan internet yang masih kurang memadai. Di sisi lain juga masih terdapatnya masyarakat yang masih menggunakan jasa calo untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukannya.
2. Penelitian terkait adalah Farhani dan Adnan (2021), Efektifitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas sistem paduko dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan dokumen

kependudukan melalui sistem paduko di kantor kependudukan dan catatan sipil Padang Panjang serta untuk mengetahui kendala yang terjadi pada saat penerapan sistem paduko di kota padangpanjang. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang dilakukan secara purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi dokumentasi dengan informan beberapa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Padang Panjang dan beberapa orang yang pernah menggunakan paduko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prakteknya masih terdapat banyak masyarakat yang belum paham cara menggunakan paduko terutama masyarakat yang sudah lanjut usia karena tidak semua orang melek akan teknologi yang ada.

3. Penelitian terkait adalah Tami dan Putri (2019) mengetahui Efektivitas penerapan program e-kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang Penelitian yang dilakukan ini beranjak dari adanya permasalahan dalam penerapan program e-kelurahan, dimana dalam penerapannya masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan program e-kelurahan untuk mengurus keperluan administrasinya. Penelitian ini bertujuan mengetahui dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan program e-kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif

kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa belum sepenuhnya efektif. Hal ini dilihat dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada pegawai kantor kelurahan maupun kepada masyarakat itu sendiri serta kurangnya pemanfaatan program e-kelurahan oleh masyarakat. Adapun kendala yang dihadapi yaitu kurangnya pengaplikasian program oleh pegawai kantor serta kurangnya kepuasan masyarakat terhadap program. Dan untuk mengatasi kendala tersebut, Pemerintah akan melakukan sosialisasi lebih lanjut lagi kepada pegawai kantor maupun masyarakat Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang.

4. Arrazi (2021). Efektivitas *Electronic Government* Berbasis *Website* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah. Penulis berfokus pada permasalahan layanan *website* Kabupaten Kapuas masih belum sepenuhnya efektif seperti yang diharapkan karena masyarakat kurang memahami fungsi media online sebagai sarana efektif pemerintah untuk menyampaikan data/informasi yang mana hal ini menjadi kebutuhan utama dalam pengembangan *e-government* pada birokrasi pemerintahan. Temuan penelitian menunjukkan kurangnya prioritas pemerintah dalam melakukan pengembangan *website* dalam bentuk anggaran, hal ini juga berkaitan dengan pandemi di mana pemerintah memfokuskan pada pemulihan ekonomi pasca pandemi sehingga anggaran-anggaran lain dikesampingkan terlebih dahulu. Hasil penelitian menilai bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas dalam peranannya pada

pelaksanaan pelayanan *E-government* berbasis *website* sudah baik sesuai dengan teori Efektivitas dari Richard M. Steers, karena secara keseluruhannya Dinas Komunikas dan Informatika telah melaksanakan tugasnya dengan baik, tetapi belum berhasil secara maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengkaji terkait efektivitas *e-Government* terlihat perbedaan, dimana pada penelitian ini menggunakan teori Sutrisno (2007) dengan beberapa ukuran efektivitas, meliputi; pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Adapun penjelasan secara singkat dari hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektivitas *e-Government* yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

**Hasil Penelitian Terdahlu**

<b>Peneliti</b>	<b>Hasil Peneliti Terdahulu</b>	<b>Penelitian Tesis</b>	<b>Relevansi</b>	<b>Perbedaan</b>
1.Yuni (2022)	Hasil penelitian menjelaskan secara keseluruhan aplikasi Dukcapil Ceria <i>Mobile</i> bisa dikatakan belum efektif dalam upaya mendukung pemerintahan berbasis elektronik ( <i>E-government</i> ) di Kabupaten Padang Pariaman	Penelitian ini menganalisis Efektivitas <i>E-government</i> dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini relevan yaitu sama-sama meneliti efektivitas penerapan aplikasi berbasis elektronik ( <i>E-Government</i> ).	Penelitian ini menganalisis sejauh mana efektivitas penerapan aplikasi Dukcapil Ceria <i>Mobile</i> yang diterapkan di Padang Pariaman dalam upaya mendukung Pemerintahan berbasis <i>E-Government</i> .

Peneliti	Hasil Peneliti Terdahulu	Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
	karena masyarakat masih awam dengan aplikasi ini.			
2. Farhani & Adnan (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa prakteknya masih terdapat banyak masyarakat yang belum paham cara menggunakan paduko terutama masyarakat yang sudah lanjut usia karena tidak semua orang melek akan teknologi yang ada.	Penelitian ini menganalisis Efektivitas <i>E-government</i> dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini relevan yaitu sama-sama meneliti efektivitas penerapan aplikasi berbasis elektronik ( <i>E-Government</i> ).	Penelitian ini menganalisis efektifitas sistem paduko dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem paduko di kantor kependudukan dan catatan sipil Padang Panjang.
3. Tami & Putri (2019)	Penelitian ini menunjukkan bahwa belum sepenuhnya efektif. Dilihat dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada pegawai kantor kelurahan maupun kepada masyarakat itu sendiri serta kurangnya pemanfaatan program e-kelurahan oleh masyarakat.	Penelitian ini menganalisis Efektivitas <i>E-government</i> dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini relevan yaitu sama-sama meneliti efektivitas penerapan aplikasi berbasis elektronik ( <i>E-Government</i> ).	Penelitian ini menerapkan program e-kelurahan untuk mengurus keperluan administrasi.

<b>Peneliti</b>	<b>Hasil Peneliti Terdahulu</b>	<b>Penelitian Tesis</b>	<b>Relevansi</b>	<b>Perbedaan</b>
4. Arrazi 2021	Hasil penelitian menilai bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas dalam peranannya pada pelaksanaan pelayanan <i>E-government</i> berbasis <i>website</i> sudah baik sesuai dengan teori Efektivitas dari Richard M. Steers, karena secara keseluruhannya Dinas Komunikas dan Informatika telah melaksanakan tugasnya dengan baik, tetapi belum berhasil secara maksimal.	Penelitian ini menganalisis Efektivitas <i>E-government</i> dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini relevan yaitu sama-sama meneliti efektivitas penerapan aplikasi berbasis elektronik ( <i>E-Government</i> ).	Penelitian ini menganalisis pelaksanaan pelayanan <i>E-government</i> berbasis <i>website</i> dengan teori Efektivitas dari Richard M. Steers,

#### **D. Kerangka Pikir**

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas penulis menggunakan teori Sutrisno (2007) dengan beberapa ukuran efektivitas yang meliputi; Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata.

**Gambar 2. 1**  
**Bagan Kerangka Pikir**

