

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sistem ketatanegaraan sejumlah negara belakangan ini menunjukkan bahwa begitu banyak negara yang kemudian menjadikan konsepsi tentang negara hukum sebagai konsep ideal dalam membangun kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal itu menunjukkan bahwa betapa sentralnya posisi dan kedudukan hukum dalam perjalanan kehidupan berbangsa dan bernegara, khususnya dalam rangka mengatur kehidupan suatu negara menjadi lebih baik. Hukum menjadi sesuatu yang sangat *urgent* untuk menata kehidupan manusia.

Dalam catatan historikal ketatanegaraan Indonesia, konsep negara hukum selalu ditegaskan dalam konstitusi. Sejumlah konstitusi maupun UUD telah pernah mengalami pergantian maupun perubahan, namun penegasan tentang negara Indonesia sebagai negara hukum selalu dilakukan dalam konstitusi. Hal tersebut menunjukkan bahwa bangsa Indonesia memandang betapa pentingnya konsep negara hukum dalam mengatur kehidupan berbangsa dan bernegara.

Konstitusi dasar negara Indonesia mengamanatkan penyelenggaraan fungsi-fungsi dasar negara dalam pelayanan masyarakat. Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan telah

membawa konsekwensi yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat sampai daerah. Hal ini tercermin dalam tekad penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih otonom dan terdesentralisasi, ketimbang dengan paradigma lama yang semuanya serba terpusat dan dibawah kendali langsung pemerintah pusat. Konsep desentralisasi secara populer diartikan sebagai pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Sementara itu otonomi mengandung makna kemandirian. Mandiri dalam konteks ini adalah kebebasan untuk memilih dan menyelenggarakan pemerintahan yang disertai dengan kemampuan. Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi telah menjadikan pemerintah daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tuntutan reformasi yang bergulir sejak tahun 1997, bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan dalam

bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam bidang kependudukan, pendidikan, kesehatan dan lainnya.

Berbagai gerakan reformasi publik (*publik reform*) yang dialami oleh negara-negara maju pada awal 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Di Indonesia upaya memperbaiki pelayanan telah lama dilaksanakan oleh pemerintah, seperti halnya melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Perkembangan selanjutnya telah diterbitkan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berbagai dasar kebijakan yang di jabarkan diatas memiliki tujuan untuk memperkuat peranan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal tersebut dipandang sebagai peluang maupun tantangan bagi setiap daerah untuk menghadirkan layanan publik yang memihak pada kepentingan masyarakat. Pada konteks inilah dibutuhkan peran stakeholders

terkait yang dikoordinasikan oleh seorang kepala daerah untuk melakukan berbagai inovasi pelayanan publik dalam konteks otonomi daerah. Pada era inilah setiap kepala daerah sebenarnya memiliki hak dan kewajiban untuk mengembangkan dan menyelenggarakan pelayanan publik, utamanya yang berkaitan dengan kebutuhan mendasar.

Sejak pemberlakuan Otonomi Daerah pada Tahun 1998, pelayanan publik pada setiap aspek kehidupan bernegara diharapkan menjadi lebih baik dari sebelumnya dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam segala aktivitasnya sehingga sesuai dengan tujuan bernegara yang tercantum pada Alinea ke-IV (empat) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu: “Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan baik birokrasi di lingkungan pemerintah, swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik. Hal ini sesuai dengan ruh kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang bertujuan untuk memberikan fleksibilitas kepada daerah untuk mengatur dan mengelola daerahnya masing-masing demi peningkatan pelayanan publik.

Dalam aspek kenegaraan, pelayanan publik adalah bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan dan kepentingan-kepentingannya. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan adalah indikator keberhasilan sebuah pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target utama pemerintahan. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*Customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien. 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. Kinerja Pemerintahan yang kurang optimal dapat disebabkan oleh berbagai faktor antara lain yaitu: Ketidakpedulian dan rendahnya komitmen diberbagai level pemerintahan serta aparatur penyelenggaraan pemerintahan lainnya untuk bersama-sama mewujudkan tujuan desentralisasi atau otonomi daerah. Selain itu minimnya komitmen untuk

menetapkan dan melaksanakan strategi dan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang kemudian secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian implementasi dari tugas pokok dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah. Untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 yaitu, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan

informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, bahwa Administrasi Kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah.

Maka dari itu, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mewajibkan setiap penyelenggaran pelayanan publik untuk memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur sebagai pedoman penilaian penyelenggaran pelayanan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang dimana bertugas

melaksanakan urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang kemudian dimaksudkan untuk mencapai terciptanya *Good Governance* di Indonesia. Salah satu prasyarat utama terwujudnya *Good Governance* adalah kemajuan dalam bidang teknologi informasi. Melalui kemajuan teknologi informasi dapat tersampaikan dengan mudah kepada masyarakat. Untuk itulah kemudian pemerintah Indonesia berupaya bekerja keras mencari jalan keluar serta strategi-strategi untuk mewujudkan *Good Governance* tersebut, yang kemudian muncul istilah *Electronic Government*.

Diperkuat dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) merupakan langkah awal pemerintah Indonesia menuju perbaikan ke arah *Good Governance*, kemudian didukung dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Hal ini merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi

dalam proses pemerintahan untuk menciptakan pelayanan birokrasi yang efektif dan efisien.

*Electronic Government* atau kerap disebut dengan *e-Gov* merupakan bentuk implementasi penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-Gov* merupakan upaya untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip *New Public Management* (NPM).

*Electronic Government* pada dasarnya adalah pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi Informasi, terutama aplikasi yang digunakan untuk melakukan pelayanan pada publik sebagai upaya untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Untuk proses transformasi dari implementasi kebijakan diperlukan *e-Gov* sebagai usaha pemerintah meningkatkan sebuah layanan publik, sehingga diperlukan pengembangan dan penguatan kerangka *e-Gov* dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat yang mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 10

Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, yang menjadi prioritas utama adalah bagaimana membantu dan melayani masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya. Sebagai bagian dari komitmen pemerintah kabupaten Sinjai dan dalam rangka menunjang pelayanan publik pemerintah telah menerapkan *Electronic Government* khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Dengan wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sudah berkewajiban untuk melakukan inovasi dalam rangka memenuhi tugas dan tanggung jawab sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan kependudukan. Hadirnya inovasi dianggap sebagai pilar utama transformasi dalam pelayanan publik. Dengan penggunaan aplikasi yang berbasis jaringan, integrasi data, dan platform partisipasi publik memungkinkan lembaga publik untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efektif.

Berdasarkan hal tersebut inovasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sinjai melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkaitan dengan kependudukan seperti yang tertera pada laman website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sinjai, yaitu inovasi Pelayanan Cepat Via WhatsApp Sehari Jadi atau disingkat “Pencet WA saja” sebagai Nomor layanan dokumen kependudukan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat kabupaten Sinjai dalam kepengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Akta Kematian, pelaporan kelahiran, dan update data. Hadirnya Inovasi ini imbas dari merebaknya virus *Covid-19* di berbagai daerah, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai mengalihkan pelayanannya melalui aplikasi WhatsApp (WA). Inovasi Pelayanan Cepat Via WhatsApp Sehari Jadi atau “Pencet WA saja” mulai diterapkan sejak tahun 2020 dan tetap berjalan hingga sekarang. Hal ini didukung oleh sistem pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun *Covid-19* telah melandai (tidak ada kasus) tetapi inovasi ini tetap dibutuhkan, olehnya itu untuk keberlanjutan Inovasi telah ditetapkan Surat Keputusan Bupati Sinjai Nomor: 567 Tahun 2022 tentang Penetapan Inovasi Daerah Kabupaten Sinjai. Selain penguatan program di kelembagaan dan sinergitas mitra, Inovasi ini dapat berjalan dengan mudah karena berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP).

Inovasi Pelayanan Cepat Via WhatsApp Sehari Jadi atau “Pencet WA saja” berkontribusi kepada pencapaian nasional

*Sustainable Development Goals* (SDGs) atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Target TPB pada point (10) yaitu berkurangnya kesenjangan, pemberian pelayanan secara terbuka dan memberikan hak kepemilikan dokumen kepada semua masyarakat baik di kota maupun di desa, yang dulunya lebih dinikmati oleh penduduk diperkotaan karena akses dan biaya yang ringkas dan murah. Inovasi ini meningkatkan kualitas pelayanan dan penerbitan dokumen kepada masyarakat serta menyediakan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan memberikan kontribusi terhadap target pelayanan khususnya anak yang baru lahir dapat memiliki dokumen secara tertib dan tidak melampaui batas waktu pelaporan 60 Hari sejak lahir.

Inovasi “Pencet WA saja” bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus datang meninggalkan rumah atau aktivitas, meminimalisir terjadinya antrian panjang dalam ruang pelayanan, dan mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, tanpa mengurangi keakuratan data pemohon, sehingga pelayanan lebih mudah, hemat waktu dan biaya. Dalam rangka menguatkan inovasi tersebut dibuatlah surat keputusan, penetapan petugas layanan, sosialisasi dan penerapan inovasi diseluruh wilayah Kabupaten

Sinjai, serta berkolaborasi dengan OPD, Pemerintah Desa/Kelurahan dan pihak terkait. Adapun pemangku kepentingan yang terlibat dan berkontribusi dalam Inovasi “Pencet WA saja” yakni Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil melalui tim inovasi “Pencet WA saja” yang berperan sebagai pengendali dan pelaksana Inovasi, dibantu oleh Radio pemerintah Suara bersatu FM, Facebook Pegawai Disdukcapil dan Media Sosial Lainnya dalam rangka penyebaran informasi inovasi “Pencet WA saja”. Sementara itu para Lurah, Kepala Desa, tokoh masyarakat, serta masyarakat yang telah menerima manfaat adanya inovasi ini membantu mensosialisasikan atau menyampaikan kepada masyarakat lain terkait pelaksanaan inovasi “Pencet WA saja” baik secara langsung maupun melalui media sosial. Selain itu Bagian Organisasi Sekretariat Kabupaten Sinjai berperan sebagai stakeholder eksternal dalam rangka mengevaluasi pelayanan melalui Survey kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Data realisasi pelayanan Tahun 2020 jumlah layanan sebanyak 76.270 pemohon, Tahun 2021 sebanyak 85.163 dan Tahun 2022 sebanyak 70.184. Inovasi ini mampu mengurai antrian dan memberi kenyamanan dalam bekerja, adanya kepastian dalam pengurusan dokumen tanpa harus meninggalkan rumah dan menekan biaya transport. Peningkatan layanan ini melahirkan sistem dan perbaikan mekanisme pelayanan

masyarakat serta adanya pembaruan data kependudukan. nomor layanan pengurusan dokumen kependudukan yang dapat diakses seperti pada gambar dibawah ini:

**Gambar. 1.1 Nomor pengurusan dokumen kependudukan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai**

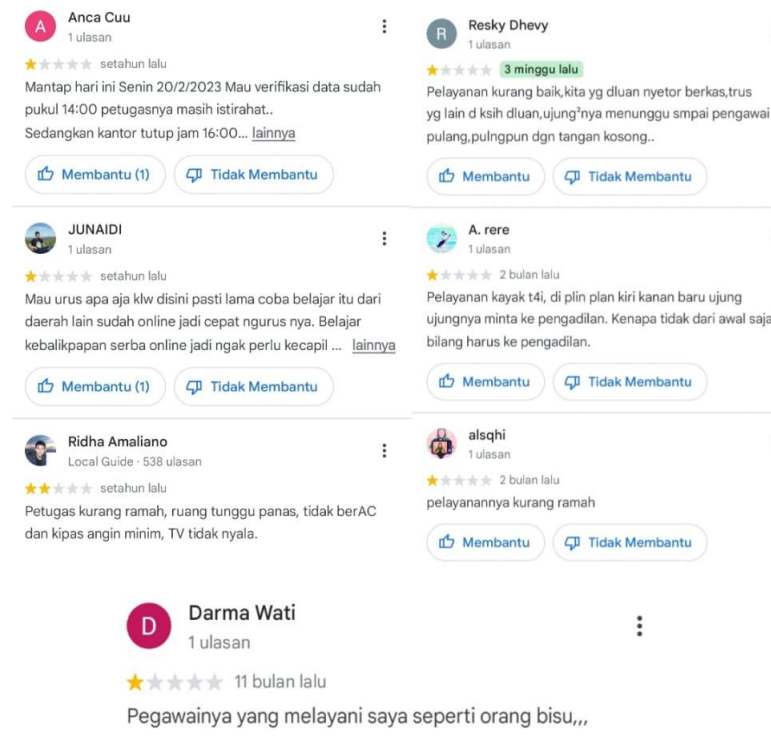


**Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.**

Realita pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini masih menjadi keluhan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang dilakukan masih kurang maksimal. Beberapa keluhan masyarakat yang terpantau hingga saat ini dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang berbelit-belit, sikap pegawai pelayanan yang tidak bersahabat, alur pelayanan yang tidak jelas, ketepatan waktu pelayanan, kuantitas

dan kualitas pelayanan masih dapat dikatakan rendah dan jauh dari harapan masyarakat, seperti pada gambar berikut:

**Gambar. 2.2 Respon Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai**



**Sumber: Google Maps Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.**

Secara umum masih terdapat banyak kendala yang dihadapi pemerintah khususnya pada pelayanan publik yang masih banyak dijumpai yaitu pengurusan administrasi yang dimana sering kali memakan waktu yang cukup lama. Masyarakat sering mengalami antrian yang panjang dan harus menghadapi berbagai persyaratan dan prosedur yang kompleks untuk mendapatkan dokumen

kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, dan lain sebagainya.

Kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan khususnya Pemerintah Kabupaten Sinjai dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dengan membuat inovasi Pelayanan Cepat via WhatsApp Sehari Jadi atau disingkat “Pencet WA saja” yang berbasis *Electronic Government* yang kemudian menjadi harapan agar dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Disamping penerapan e-Gov ini tentunya aparatur negara yang bertugas harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sungguh-sungguh. Dengan dijalankannya tugas dan tanggung jawab dengan baik maka implementasi e-Gov bisa dilaksanakan dengan optimal, disisi lain juga dapat menjaga dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Apalagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang berperan penting dalam memberikan pelayanan administrasi dan kependudukan dalam lingkup yang

lebih luas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan diteliti mengenai Implementasi *Electronic Government* dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi inovasi “Pencet WA saja” dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi “Pencet WA saja” dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi inovasi “Pencet WA saja” dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi “Pencet WA saja” dalam pelayanan

kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara umum bagi dunia pendidikan dan secara khusus bagi pengembangan disiplin Ilmu Pemerintahan mengenai Implementasi *Electronic Government* dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

- a) Sebagai masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sinjai dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dalam rangka evaluasi penerapan *e-Gov* dalam pelayanan kependudukan.
- b) Sebagai informasi tambahan bagi masyarakat untuk mengetahui Implementasi *Electronic Government* dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

- c) Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengamalkan ilmu sewaktu kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan serta memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai Implementasi *Electronic Government* dalam pelayanan kependudukan
- d) Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti lain untuk dijadikan sebagai referensi dengan mengangkat tema yang sama, namun sudut pandang berbeda.

### 3. Manfaat Metodologis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan dijadikan sebagai pembandingan dengan penelitian ilmiah lainnya terutama yang berkaitan dengan Implementasi *Electronic Government* dalam pelayanan kependudukan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini terdiri dari tinjauan pustaka berisi teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini. Tinjauan pustaka merupakan kegiatan peninjauan kembali suatu pustaka yang berkaitan atau relevan dengan topik penelitian. Kegiatan ini dilakukan untuk menegaskan batas-batas penelitian sebagai pedoman dan acuan dalam penelitian.

#### **2.1 Konsep Implementasi Kebijakan**

##### **2.1.1 Definisi Implementasi Kebijakan**

Implementasi dapat dikatakan sebagai suatu proses penerapan atau pelaksanaan. Pengertian implementasi yang berdiri sendiri sebagai kata kerja yang dapat ditemukan dalam konteks penelitian ilmiah. Implementasi biasanya terkait dengan suatu kebijaksanaan yang ditetapkan oleh suatu lembaga atau badan tertentu untuk mencapai satu tujuan yang ditetapkan suatu kata kerja mengimplementasikan sudah sepantasnya terkait dengan kata benda kebijaksanaan (Pressman dan Widavsky dalam wahab 2004).

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui

formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan tersebut. Kebijakan publik dalam bentuk undang-undang atau peraturan daerah adalah jenis kebijakan yang bisa langsung dioperasionalkan antara lain Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dan lain lain (Riant 2004).

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1979), menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha untuk mengadministarsikannya maupun untuk menimbulkan akibat dampak nyata pada masyarakat atau kejadian (Solichin 1997)

Pengertian implementasi di atas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan akan tetapi sebuah kebijakan sudah seharusnya untuk dilaksanakan agar memiliki dampak tertentu. Implementasi kebijakan juga dapat diartikan sebagai suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa kata implementasi (penerapan) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi (penerapan) bukanlah hanya sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara bersungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

### **2.1.2 Model Implementasi Kebijakan**

#### **1. Implementasi kebijakan *Top Down***

Sebagian besar implementasi kebijakan berada pada model *Top Down* yang salah satunya dikemukakan oleh Van Meter dan Horn (1978) sebagaimana dikutip dalam skripsi M. Aniqul Fahmi tahun 2010 mendefinisikan kebijakan publik sebagai berikut : *“policy implementation encompasses those by publik and private individuals (and groups) that are directed at the achievment of goals and objectives set forth in prioir policy decisions.”* Definisi tersebut memberikan makna bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilkakukan oleh individu-individu dan kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

## 2. Implementasi kebijakan *Bottom-up*

Ahli kebijakan yang lebih memfokuskan model kebijakan dalam perspektif *bottom-up* adalah Adam Smith. Menurut Smith (1973) dalam Islamy (2001) implementasi kebijakan dipandang sebagai suatu proses atau alur. Model Smith ini memandang proses implementasi kebijakan dari proses kebijakan berasal dari perspektif perubahan sosial dan politik. Dengan maksud dan tujuan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah bertujuan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan dalam masyarakat sebagai kelompok sasaran.

## 3. Implementasi kebijakan *Rational Choice*

Implementasi kebijakan *Rational Choice* adalah sebuah keputusan atau tindakan tertentu yang dipilih setelah mempertimbangkan untung dan ruginya suatu kebijakan. Seperti sejauh mana kebijakan akan diimplementasikan tersebut akan menguntungkan dirinya (satu belah pihak saja) atau sebaliknya akan merugikan.

## 4. Implementasi kebijakan *New Government*

Pada model implementasi kebijakan *New Government* ini tidak luput dari konsep *Reinventing Government*. Konsep ini menjelaskan bahwa transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan efektifitas, efisiensi dan kemampuan dalam melakukan inovasi.

Transformasi ini dicapai dengan mengubah tujuan, pertanggung jawaban, struktur kekuasaan dan budaya sistem dan organisasi pemerintahan

### **2.1.3 Indikator yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan**

Indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, dikenal dengan beberapa model implementasi seperti yang dikemukakan oleh George C. Edwards III dalam Agustino (2006) yang mengajukan empat variabel atau faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Variabel-variabel tersebut tidak saja selalu berdiri sendiri, namun dapat saling berkaitan satu sama lain. Variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Komunikasi.**

Untuk menjamin keberhasilan implementasi kebijakan, pelaksana seharusnya mengetahui apa yang harus dilakukan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut. Selain itu juga kelompok sasaran kebijakan juga harus diinformasikan mengenai tujuan dan sasaran dari kebijakan yang telah dibuat. Ini sangatlah penting untuk menghindari adanya resistensi dari kelompok sasaran.

#### **2. Sumber Daya.**

Selain ditentukan oleh kejelasan informasi implementasi kebijakan juga ditentukan oleh sumber daya yang dimiliki oleh implementor. Tanpa sumber daya yang baik tentunya implementasi kebijakan tidak akan berjalan secara optimal. Sumber daya sebagai pendukung implementasi kebijakan dapat berwujud sumber daya manusia yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial untuk menunjang operasional implementasi.

### 3. Disposisi

Disposisi yang dimaksud disini adalah watak dan karakteristik oleh implementor seperti komitmen, integritas, kejujuran dan rasa tanggung jawab. Disposisi yang dimiliki oleh implementor menjadi salah satu variable penting dalam implementasi kebijakan.

### 4. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan struktur organisasi yang bertugas untuk mengimplementasikan kebijakan, struktur birokrasi memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap implementasi kebijakan. Untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan diperlukan sebuah prosedur operasional yang standar (*Standard Operational Procedures*) atau biasa dikenal dengan istilah SOP. Yang

dalam penerapannya digunakan sebagai pedoman bagi setiap implementor dalam menjalankan tugasnya.

#### **2.1.4 Tahapan Pelaksanaan Kebijakan Publik**

Kebijakan publik merupakan arah tindakan yang memiliki maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah. Sebelum menentukan suatu kebijakan, terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan kebijakan agar kebijakan yang dibuat dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Budi Winarno, terdapat 5 tahapan dalam pelaksanaan kebijakan publik yaitu:

##### *1. Agenda Setting*

*Agenda setting* atau penyusunan agenda merupakan sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Dalam tahapan ini berisi masalah publik dan prioritas kebijakan yang akan dirancang. Kebutuhan masyarakat yang dipilih dan ditentukan adalah kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan prioritas masyarakat secara keseluruhan, bukan secara kelompok ataupun golongan tertentu. Penyusunan agenda ini dilakukan berdasarkan tingkat urgensi dan esensi kebijakan tersebut.

## 2. *Policy Formulation*

Tahap *Policy Formulation* atau tahap formulasi kebijakan ini masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah tersebut didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik yang berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Dalam tahapan ini, masing-masing alternatif solusi yang ditawarkan bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang akan diambil dalam memecahkan permasalahan yang ada. Tentunya, dalam tahapan ini terjadi dialog atau diskusi antar para pembuat kebijakan.

## 3. *Policy Adoption*

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang telah ditawarkan oleh para pembuat kebijakan, ditahapan ini pada akhirnya akan terpilih salah satu dari alternatif kebijakan yang telah dikemukakan yang akan diberlakukan secara umum bagi masyarakat. *Policy adoption* atau adopsi kebijakan mempunyai tujuan secara legitimasi untuk memberikan otoritas pada proses dasar pemerintahan. Otoritas atau kuasa yang diberikan kepada pemerintah bertujuan agar memiliki wewenang dalam melakukan perubahan atau perbaikan.

#### 4. *Policy Implementation*

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elite, jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh karena itu, tahapan implementasi kebijakan merupakan langkah penerapan sekaligus langkah uji coba penerapan kebijakan publik yang diberlakukan di masyarakat secara luas. Dalam tahapan ini, pemerintah bertugas untuk mengawasi jalannya kebijakan publik. Pada tahapan ini, berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan akan mendapat dukungan para pelaksana, namun tidak dapat dipungkiri juga akan ditentang oleh para pelaksana.

#### 5. *Policy Evaluation*

Pada tahapan ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut penilaian yang mencakup substansi, implementasi dan dampak dari penerapan kebijakan itu sendiri. Dari tahapan ini, pemerintah bisa melakukan perbaikan terhadap kebijakan yang telah berlaku.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perumusan kebijakan publik terdapat komponen dasar yang harus dimiliki dalam mengimplementasikan kebijakan seperti tujuan, sasaran yang jelas dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan cara ini, komponen tujuan yang luas dan sasaran yang spesifik diperjelas kemudian diinterpretasikan. Cara ini disebut tahapan dalam pelaksanaan kebijakan publik.

## **2.2 Konsep *Electronic Government***

### **2.2.1 Definisi *Electronic Government***

Pemerintahan elektronik atau *Electronic Government* juga disebut *e-Gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu disebut *transformational government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat seperti misalnya urusan administrasi, urusan kependudukan, urusan bisnis serta urusan lain yang memiliki hubungan langsung kepada pemerintahan. *e-Gov* dapat diaplikasikan pada lembaga legislatif, yudikatif atau eksekutif (administrasi publik).

Gatti (2002), mendefinisikan *Electronic Government* sebagai modernisasi "administrasi negara" dengan menggunakan teknologi komputer. Abramson dan Sarana (2001) mendefinisikan *Electronic Government* sebagai informasi pemerintah digital atau cara

menarik dalam transaksi digital dengan masyarakat (warga dan bisnis) dan karyawan. Sedangkan Durrant (2002) mendefinisikan *Electronic Government* sebagai "komitmen permanen oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara warga negara swasta dan sektor publik melalui peningkatan, hemat biaya dan pengiriman efisien layanan, informasi dan pengetahuan".

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *Electronic -Government* merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) mendefinisikan *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif terhadap fasilitas layanan kepada masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Menurut Cahyana Ahmadjayadi dalam *keynote speech* acara Workshop Standarisasi Menuju Interoperabilitas *Electronic Government* tahun 2006, menerangkan bahwa "*Electronic Government* merupakan kegiatan yangberhubungant dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja sama untuk

memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu masyarakat dan dunia usaha.

Dari berbagai pendapat ahli diatas mengenai *Electronic Government* dapat disimpulkan bahwa *Electronic Government* atau *e-Gov* adalah suatu mekanisme baru yang memungkinkan interaksi antara penyelenggara pemerintahan dan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk peningkatkan layanan masyarakat.

### **2.2.2 Manfaat *Electronic Government***

Secara jelas ada dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *Electronic Government* yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang dapat diperoleh dengan diterapkannya konsep *Electronic Government* bagi suatu negara misalnya:

- Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya seperti masyarakat, bisnis maupun industri. Terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi kinerja di berbagai kehidupan bernegara.
- Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*

- Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada, dan
- Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

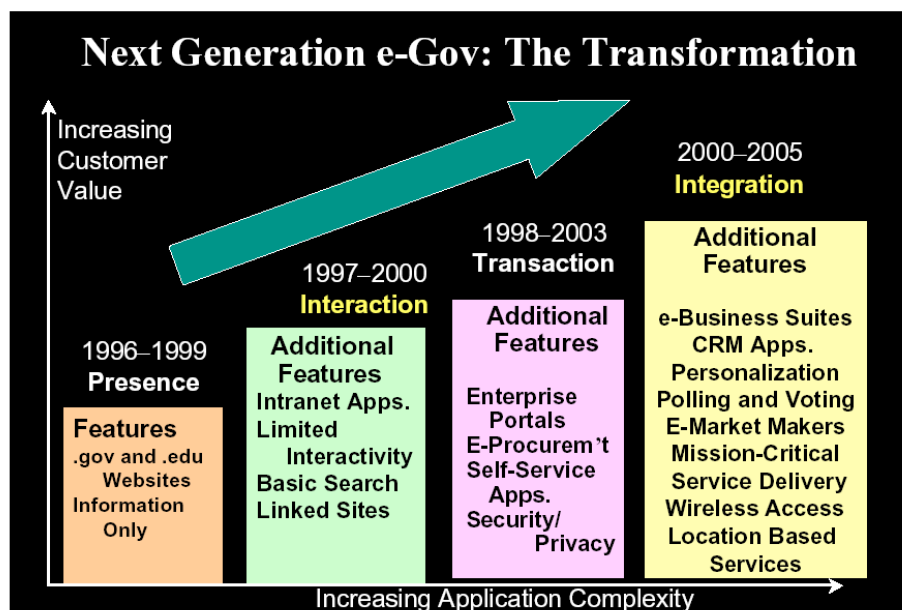
Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan *Electronic Government* yang tepat secara signifikan akan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu implementasinya tidak boleh ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistik, yang pada akhirnya dapat memberikan keuntungan kepada suatu institusi maupun kepada masyarakat.

### **2.2.3 Transformasi *Electronic Government***

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa pada dasarnya implementasi konsep *e-Gov* merupakan sebuah tantangan

transformasi. Fungsi teknologi informasi di dalam kerangka ini bukan hanya sebagai penunjang manajemen pemerintahan yang ada, akan tetapi merupakan *Driver of Change* atau sebagai hal yang menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era moderen. Setidak-tidaknya dalam proses evolusi ada empat tahapan di dalam proses transformasi sehubungan dengan aplikasi e-Gov yang digunakan. Seperti yang dijelaskan pada gambar berikut:

**Gambar. 2. 1 Diagram tahapan Transformasi e-Gov**



**Sumber: Buku E-Gov Pemikiran Ekoji**

Pada tahapan *Presence* yang terjadi hanyalah sebuah komunikasi pasif satu arah antara pemerintah dengan masyarakat dan Mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi

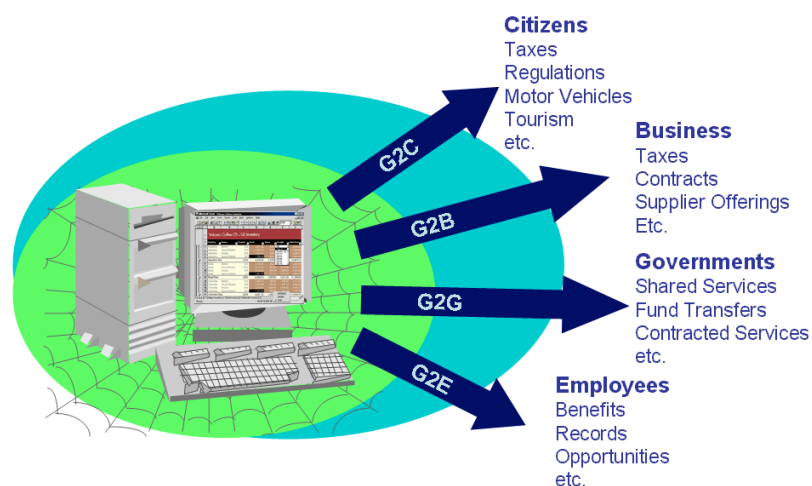
internet seperti website. Masyarakat yang ingin mendapatkan informasi mengenai pemerintahan dapat melakukan secara mandiri dengan melalui teknik *browsing* di internet. Pada tahap *Interaction*, mulai terjadi komunikasi langsung dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi semacam internet dan fasilitas multimedia (seperti melalui *email*, *tele-conference*, *chatting*). Pada lingkungan ini, setiap individu dapat berhubungan dengan siapa saja di pemerintahan secara *one-on-one*, namun tetap efektif dan efisien. Jenis transformasi ketiga adalah ketika aplikasi teknologi informasi menawarkan sebuah kemungkinan terjadinya transaksi melalui internet. Pada tahap *Transaction* ini, terjadi sebuah transaksi yang merupakan proses pertukaran barang atau jasa melalui dunia maya, yang melibatkan sumber daya finansial, manusia, informasi, dan lain sebagainya. Dan proses yang terakhir adalah *Integration*, dimana pemerintah sebagai sebuah entitas yang menyediakan dirinya untuk dihubungkan atau diintegrasikan dengan entitas-entitas lain semacam perusahaan (bisnis), perguruan tinggi, lembaga-lembaga non-pemerintah, organisasi politik, pemerintah negara lain, institusi internasional, dan lain sebagainya. Yang dimaksud dengan integrasi di sini tidak hanya terbatas pada dibukanya jalur-jalur komunikasi digital antara pemerintah dengan lembaga-lembaga tersebut, namun lebih jauh lagi terjadinya

integrasi pada level proses, data, dan teknologi. Di sinilah proses transformasi tersulit dilakukan, karena dibutuhkan adanya perubahan-perubahan paradigma dan pola pikir pada seluruh jajaran birokrat di suatu negara. Untuk lebih jelasnya berikut diagram transformasi *Electronic Government* dari tahapan *Presence* sampai pada tahap *Integration*:

#### 2.2.4 Klasifikasi *Electronic Government*

Penggunaan teknologi *Electronic Government* secara tepat dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan bentuk hubungan baru (Indrajit, 2002), seperti pada gambar dibawah ini:

**Gambar. 2. 2 Klasifikasi E-Gov**



**Sumber: Buku E-Gov Pemikiran Ekoji**

Dari gambar diatas dapat dijabarkan kedalam empat klasifikasi *Electronic Government*, Berikut penjelasannya:

- *Government to Citizens (G to C)*

Tipe hubungan ini merupakan pengimplementasian e-government yang paling banyak dijumpai, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan untuk mempererat hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). G-to-C merupakan sektor pelayanan yang berfokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk saling bertukar informasi antara satu dengan yang lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien.

- *Government to Business (G to B)*

Para pelaku bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti yang berorientasi pada profit. G-to-B mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.

- *Government to Government (G to G)*

Setiap hari, pemerintah berinteraksi satu sama lain untuk meningkatkan kerjasama antar negara dan kerjasama antar

entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam menangani administrasi perdagangan, proses politik, hubungan sosial dan budaya, dan lainnya.

- *Government to Employees (G to E)*

Selain itu, aplikasi *e-government* dimaksudkan juga untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bertugas sebagai pelayan di berbagai lembaga.

#### **2.2.5 Indikator Pengembangan *Electronic Government***

Menurut hasil kajian dan riset dari harvard JFK *School Of Government*, untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan dari *electronic government*.

- *Support*

Elemen yang paling krusial yang harus dimiliki pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai elemen pemerintah dan politik untuk sungguh-sungguh menerapkan konsep *electronic government*. Mengingat budaya birokrasi yang cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*Top down*”, maka jelas dukungan penerapan program *electronic government* yang efektif harus dibulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi sebelum

merambat ke level-level dibawahnya. Adapun dukungan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Disepakatinya kerangka e-Gov sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lainnya.
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, tenaga, waktu, finansial, informasi) di setiap tataran pemerintahan sehingga terbangun semangat lintas elektoral.
3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar terciptanya lingkungan yang kondusif untuk pengembangan e-Gov (undang-undang dan peraturan pemerintah, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor *e-envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan kerja sama dengan swasta dan lain sebagainya) yang dapat menunjang kualitas implementasi e-Gov.
4. *Disosialisaikannya konsep e-Gov* secara merata, konsisten ,secara terus menerus dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum dengan cara kampanye yang simpatik.

- *Capacity*

Yang dimaksud pada elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *electronic government*. Dari elemen ini ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah sebagai berikut:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk menerapkan e-Gov terutama yang berkaitan dengan finansial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-Gov dan
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Gov dapat sesuai dengan asas kebermanfaatannya.

- *Value*

Bebagai inisiatif e-Gov tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Gov bukanlah dari kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah pemerintah harus pandai memilih prioritas jenis

aplikasi e-Gov apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberi manfaat yang secara signifikan kepada masyarakat.

## **2.3 Konsep Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan program yang dibentuk oleh birokrat pemerintah yang dijamin dalam bentuk pelayanan, sekalipun bukan produk fisik yang dihasilkan. Konsep pelayanan publik dibidang kependudukan saat ini menuntut pelayanan yang cepat dan akurat, sehingga pelayanan tersebut dapat diberikan secara tepat sasaran. Untuk itu perlu dikembangkan mekanisme yang sederhana dengan kordinasi yang jelas dalam pelayanan publik, sehingga pada akhirnya memudahkan kehidupan penerima pelayanan. Menurut Gronroos seperti yang dikutip oleh Ratmiko dan Atiku (2005), layanan adalah aktivitas atau urutan kegiatan yang tidak terlihat yang dihasilkan dari hubungan komunikasi antara karyawan dan konsumen mengenai masalah lain yang dipaparkan oleh penyedia layanan yang bertujuan untuk memecahkan masalah pelanggan. Pelayanan kependudukan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang terdapat pada kelompok pelayanan administratif. Pelayanan kependudukan merupakan pemberian pelayanan oleh aparatur untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait urusan kependudukan dan menghasilkan dokumen resmi

seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, dan surat keterangan kependudukan lainnya.

### **2.3.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pasal 14 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggaraan memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
- b. melakukan kerjasama.
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan.
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten

- d. menyediakan sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- k. memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
- l. memenuhi panggilan atau melewati organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **2.3.3 Standar Pelayanan Publik**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Pasal 21 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya/tarif.
- f. Produk pelayanan.
- g. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksana.
- i. Pengawasan internal.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguguan.dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

### **2.3.4 Asas Pelayanan Publik**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok tertentu
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

### **2.4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Salah satu tugas yang harus diselesaikan pemerintah daerah oleh pemerintah pusat dan daerah adalah kepemilikan dan catatan sipil. Salah satu bagian dari layanan publik yang harus diberikan dengan baik adalah layanan administrasi kependudukan, yang mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kependudukan di wilayah kabupaten/kota. Lembaga ini bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk dalam hal pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

#### **2.4.1 Pengertian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau biasa disebut dengan Disdukcapil merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dimana di dalam dinas tersebut melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud yaitu, perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, pengelolaan ketatausahaan dinas, dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah.

Menurut E. Subekti dan R. Tjitrosoedinijo bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai pengertian sebagai lembaga yang mempunyai tugas untuk memelihara catatan guna pembuktian status atau kejadian penting bagi warga negara seperti kelahiran, kematian, dan perkawinan. Sedangkan menurut Lie Oen Hock Lembaga Pencatatan Sipil, adalah suatu

lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelast-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan satu Organisasi Perangkat Daerah dalam struktur organisasi pemerintah yang memiliki fungsi meliputi perumusan dan penyusunan kebijakan teknis terkait kependudukan dan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan informasi administrasi kependudukan; pelaksanaan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian administrasi kependudukan dan pelaksanaan tugas pembantuan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memainkan peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini disebabkan fakta bahwa untuk perencanaan pembangunan, data penduduk disimpan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **2.4.2 Ruang Lingkup Dan Wilayah Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan

Kabupaten/Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Disdukcapil adalah perangkat daerah yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan di setiap provinsi atau kabupaten/kota.

Kebijakan di bidang kependudukan telah ditetapkan secara nasional, seperti yang ditunjukkan oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat dijalankan sebagai bagian dari Penyelenggaraan Administrasi Negara dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan menjaga kepentingan penduduk dengan memberikan hak-hak administratif seperti pelayanan publik dan perlindungan dokumen kependudukan tanpa adanya diskriminasi.

#### **2.4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah daerah. Untuk melaksanakan tugas yang disebutkan di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil fungsi sebagai berikut:

- a. Menciptakan kebijakan teknis dan/atau bahan kebijakan daerah terkait dengan penyelenggaraan urusan

- pemerintahan yang berada di bawah kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Melaksanakan urusan pemerintahan yang berada di bawah kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
  - c. Melaksanakan evaluasi dan laporan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
  - d. Melaksanakan administrasi Dinas sesuai dengan tugasnya.
  - e. Melaksanakan fungsi tambahan yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

## **2.5 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep bertujuan untuk menghubungkan atau menjelaskan topik yang akan dibahas (Sugiyono, 2014). Kerangka konsep dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Implementasi *Electronic Government* dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Dapat dilihat pada kerangka konsep dibawah ini:

**Gambar. 2. 3 Kerangka Konsep**

