

TANTANGAN DAN PELUANG PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DI SEKTOR PELAYANAN PUBLIK: STUDI DI KABUPATEN SINJAI

Lulu Qurrata A'yun¹, Alfon Kimbal², Irfandi Pratama³, Jegiftha Victoria Putri
Pratami Lumettu⁴

Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

luluqurrataayun@unsrat.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yang merupakan salah satu SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai yang mengimplementasikan penerapan *E-Government* dalam setiap pelayanan kepada masyarakat. *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai melalui website <https://dukcapil.sinjaikab.go.id/> telah diimplementasikan namun belum optimal untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Sinjai. Hanya beberapa kecamatan di Kabupaten Sinjai dan lebih banyak kecamatan yang belum mampu mengimplementasikan *e-government* dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan terkendala oleh beberapa faktor. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa baik pelayanan publik dengan implementasi *e-Government*, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi dalam implementasi *e-Government* pada sektor pelayanan publik khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan *purposive sampling*. Hasil penelitian mengenai implementasi *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sinjai menunjukkan bahwa implementasi ini telah memberikan dampak positif, terutama terhadap produktivitas dan efisiensi pelayanan. Disdukcapil berhasil meningkatkan *throughput* layanan, mempercepat waktu pemrosesan dokumen, serta mengurangi biaya operasional dan penggunaan kertas melalui digitalisasi. Berbagai produk informasi yang disebarluaskan melalui media sosial dan situs web resmi (<https://dukcapil.sinjaikab.go.id/>) turut mendukung transparansi informasi dan kemudahan akses bagi publik. Namun, efektivitas implementasi *e-government* ini masih menghadapi tantangan signifikan yang belum sepenuhnya tercapai akibat tantangan dalam mencapai pemerataan kepuasan pengguna, penguatan kapasitas adaptasi teknologi secara mandiri, dan perencanaan pengembangan sistem proaktif yang belum optimal.

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

ABSTRACT

This study aims to determine how the implementation of E-Government at the Population and Civil Registration Office of Sinjai Regency, which is one of the SKPD within the Sinjai Regency Government that implements the application of E-Government in every service to the community. E-Government at the Population and Civil Registration Office of Sinjai Regency

through the website <https://dukcapil.sinjaikab.go.id/> has been implemented but has not been optimal for all sub-districts in Sinjai Regency. Only a few sub-districts in Sinjai Regency have succeeded in implementing e-government and more sub-districts have not been able to implement e-government due to limited knowledge and constrained by several factors. Therefore, this study aims to measure how good public services are with the implementation of e-Government, as well as to identify the challenges and opportunities faced in the implementation of e-Government in the public service sector, especially at the Population and Civil Registration Office of Sinjai Regency. The type of research used in this study is descriptive qualitative research with a purposive sampling approach. Research on e-government implementation at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Sinjai Regency shows that this implementation has had a positive impact, especially on service productivity and efficiency. Disdukcapil has succeeded in increasing service throughput, accelerating document processing times, and reducing operational costs and paper usage through digitization. Various information products disseminated through social media and the official website (<https://dukcapil.sinjaikab.go.id/>) also support information transparency and ease of access for the public. However, the effectiveness of this e-government implementation still faces significant challenges that have not been fully achieved due to challenges in achieving equitable user satisfaction, strengthening the capacity for independent technology adaptation, and planning proactive system development that have not been optimal.

Keywords: *Effectiveness, E-Government, Public Service*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa tahun terakhir ditandai dengan semakin meluasnya jaringan internet di seluruh dunia. Pengguna internet di dunia mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Internet semakin menjamur karena memudahkan penyampaian berbagai jenis informasi secara cepat dan lancar. Tuntutan akan pemerintahan yang semakin transparan dan akuntabel mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi internet sebagai media yang berkembang pesat.

Pemerintahan elektronik atau *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat (Rachmatullah & Purwani, 2022). Penerapan pemerintahan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai telah menerapkan *e-government*, meskipun masih banyak yang perlu di evaluasi. Di Kabupaten Sinjai, *E-Government* yang diterapkan masih fokus pada hubungan antar pemerintah, dan aplikasi yang dikembangkan oleh dinas daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yang memiliki website sendiri dengan nama <https://dukcapil.sinjaikab.go.id/> sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang tersedia melalui situs web tersebut.

E-Government saat ini digunakan karena kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses untuk menciptakan pelayanan publik yang baik secara merata dan menyeluruh (Hamim et al., 2024). Namun kendala yang harus dihadapi pemerintah adalah masih rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap teknologi yang masih perlu ditingkatkan dikarenakan minimnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat. Meskipun Indonesia telah maju dalam bidang teknologi, tingkat pengetahuan dan kemampuan masyarakat mengenai media sosial serta cara penggunaannya masih perlu ditingkatkan. Dengan adanya *e-government* ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat setempat untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran daerah. Pelayanan yang berkualitas yang dimaksud adalah pelayanan yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat (Gioh, 2021).

Munculnya penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pelayanan, namun masyarakat juga menghadapi kendala dan permasalahan, sehingga perlu adanya suatu program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan solusinya pun perlu datang dari masyarakat sendiri atau pemerintah. Sama seperti yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, masih banyak pegawai di dinas ini yang belum sepenuhnya memahami bagaimana *e-Government* diterapkan. Pelayanan publik yang berbasis *electronic government* telah diimplementasikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai beberapa tahun yang lalu, untuk memudahkan masyarakat dalam memahami syarat dan tata cara pengurusan dokumen administrasi kependudukan maka dibuatlah website yaitu <https://dukcapil.sinjaikab.go.id/>. Melalui situs web tersebut, masyarakat yang ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan dapat menemukan semua peraturan tentang persyaratan serta cara pengurusan administrasi kependudukan, sehingga mereka tidak lagi merasa bingung dengan persyaratan dan ketentuan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai karena dapat diakses dirumah melalui website yang telah disediakan. Namun disini peneliti melihat masih banyak yang belum paham dan bingung bagaimana cara menggunakan website tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi, pelatihan lebih lanjut dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sangat dibutuhkan mengenai penerapan *e-Government*.

E-Government pada Disdukcapil Kab. Sinjai melalui situs web <https://dukcapil.sinjaikab.go.id/> telah diberlakukan namun belum optimal untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Sinjai. Hanya beberapa kecamatan di Kabupaten Sinjai yang telah sukses menerapkan dan melaksanakan *e-government* karena mereka sudah terbiasa dengan penggunaan website. Namun terdapat lebih banyak kecamatan di kabupaten

Sinjai yang belum mampu menerapkan *e-government* karena adanya keterbatasan pengetahuan dan terkendala oleh beberapa faktor. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa baik pelayanan publik dengan penerapan *e-Government*, serta untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi dalam penerapan *e-Government* pada sektor pelayanan publik, khususnya di Disdukcapil Kab. Sinjai.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistika atau metode-metode pengukuran, untuk mempertajam dan membatasi penelitian, peneliti kualitatif menentukan fokus penelitiannya. Sugiyono menyatakan bahwa penelitian difokuskan pada satu domain atau beberapa domain yang terkait. Melalui fokus penelitian, peneliti akan mengetahui secara pasti data apa saja yang perlu dikumpulkan dan data apa saja yang mungkin menarik karena tidak relevan atau tidak perlu dimasukkan dalam jumlah data yang dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *purposive sampling* yang bertujuan dan berfokus pada pendapat Gibson et al., yang menyatakan bahwa ukuran efektivitas organisasi adalah sebagai berikut: (1) Produksi; (2) Efisiensi; (3) Kepuasan; (4) Kemampuan beradaptasi; (5) Perkembangan.

Analisis data adalah proses pengumpulan dan penafsiran data. Pengorganisasian berarti mengelompokkannya ke dalam pola, tema, atau kategori. Cara analisis data meliputi tiga tahap yaitu reduksi data (simplifikasi), donasi data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemerintahan negara pada hakikatnya menjalankan dua fungsi pokok dalam teori ketatanegaraan. Pertama, fungsi pengaturan yang dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai negara hukum. Sebaliknya, fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai negara kesejahteraan. Fungsi non-pengawasan dan fungsi pelayanan menyangkut seluruh aspek kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang pelaksanaannya dipercayakan kepada pejabat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas sebagian bidang kedua fungsi tersebut (Anita, 2022). Menurut Setianingrum (2020), secara operasional pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibagi menjadi dua kelompok besar. Pertama, pelayanan publik diberikan tanpa mempertimbangkan perorangan tetapi lebih kepada kebutuhan masyarakat secara umum, yang meliputi penyediaan transportasi, instalasi dan struktur, penyediaan pusat kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan sebagainya. Kedua, pelayanan yang diberikan oleh perseorangan meliputi kartu kependudukan dan dokumen lainnya.

Kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi (operasional, kegiatan program, atau misi) tanpa adanya tekanan atau ketegangan antar pelaksana atau disebut sebagai efektivitas (Nurhadi dan Kurniawan, 2018). Definisi ini berarti bahwa efektivitas merupakan tahap pencapaian keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil faktual yang dicapai. Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan untuk mempengaruhi. Jadi, dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan ukuran pencapaian cita-cita yang telah direncanakan secara matang. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu perkumpulan dalam mencapai cita-citanya. Akan tetapi, dikatakan berjalan secara efektif, apabila suatu kegiatan berhasil mencapai cita-citanya.

Menurut Bastian dan Michael (2018), efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, efektivitas merupakan hubungan antara output dan tujuan, di mana efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana tingkat output atau keluaran kebijakan mencapai tujuan yang ditetapkan. Lebih jauh lagi, efektivitas adalah tercapainya tujuan atau hasil yang diinginkan tanpa mempertimbangkan faktor tenaga kerja, waktu, biaya, pikiran, alat, dan faktor lain yang telah ditentukan sebelumnya.

Effendy dan Sunarsi (2020) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan suatu proses komunikasi untuk mencapai cita-cita yang telah direncanakan sesuai dengan biaya yang telah diperhitungkan, waktu yang ditentukan, dan jumlah tenaga kerja yang telah ditentukan. Jadi, indikator efektivitas dalam mencapai sasaran atau objek yang ditetapkan merupakan suatu ukuran sejauh mana suatu sasaran telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Akan tetapi, efektivitas juga merupakan suatu kondisi yang terjadi karena apa yang diharapkan, jika kita melihat pendapat para ahli di atas. Misalnya, seseorang melakukan suatu tindakan dengan maksud tertentu dan memang diinginkan. Dalam hal ini, perilaku seseorang dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang diminta dan direncanakan sebelumnya.

Menurut pendapat Gibson, menyatakan bahwa pengukuran efektivitas organisasi adalah sebagai berikut:

1. Produksi merupakan kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan barang dalam jumlah dan mutu yang sesuai dengan tuntutan lingkungan.
2. Efisiensi merupakan perbandingan (*rate*) antara hasil dengan masukan.
3. Kepuasan merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Kemampuan beradaptasi adalah bagaimana suatu organisasi dapat dan menanggapi perubahan internal dan eksternal.

5. Perkembangan merupakan dimensi kemampuan suatu lembaga untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh hasil penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi untuk menggambarkan permasalahan yang diteliti. Data yang diperoleh ada dua jenis, yaitu data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan, dan yang kedua adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber tertulis yang berfungsi untuk memperkuat dan mendukung data primer.

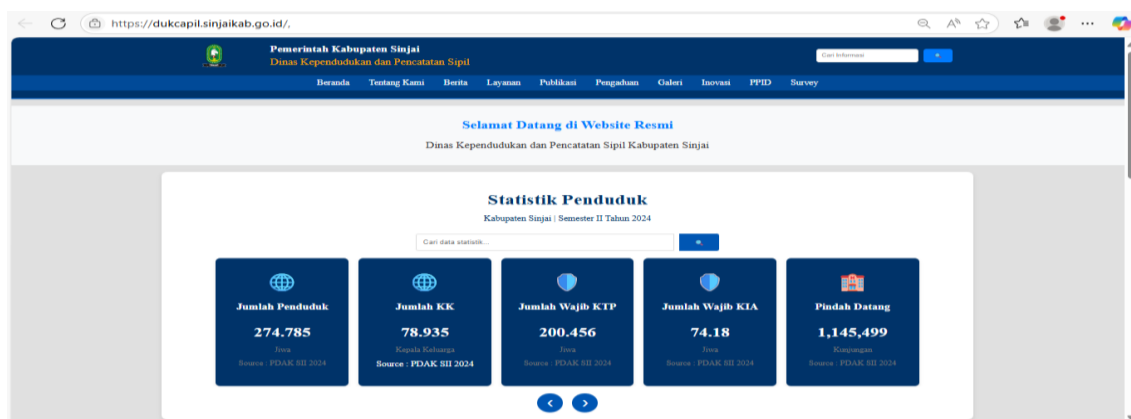
Produksi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika telah membuat suatu layanan yang diproduksi dan diimplementasikan di media sosial oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yang menghasilkan penyediaan informasi di media sosial mengenai penyediaan data kependudukan dalam bentuk liputan video, gambar, poster, infografis dan sebagainya. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai telah bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam hal penyediaan arus informasi dengan memanfaatkan teknologi untuk menyediakan data kependudukan dalam bentuk konten video, gambar, risalah, infografis, dan sebagainya untuk mendukung keterbukaan informasi dalam hal penyediaan layanan kepada masyarakat.”

Untuk inovasi terkini, telah dibuat website untuk memudahkan masyarakat dalam memahami ketentuan dan tata cara pengisian dokumen administrasi kependudukan yaitu <https://dukcapil.sinjaikab.go.id/>.

Gambar

Tampilan awal website <https://dukcapil.sinjaikab.go.id/>



Gambar di atas menunjukkan adanya penerapana *E-Government* di Disdukcapil Kab. Sinjai. *E-Government* didefinisikan sebagai penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha, sekaligus memperlancar kerja sama dengan instansi pemerintah lainnya (Setianingrum et al., 2020). Begitu pula menurut Bank Dunia, *e-government* harus diarahkan untuk memberdayakan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-government* memiliki cakupan yang cukup luas, tidak hanya mencakup seluruh unit dalam suatu organisasi pemerintahan tetapi juga mencakup semua pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang terkait: (1) Pegawai Instansi Pemerintah; (2) Masyarakat; (3) Pelaku Bisnis; (4) Lembaga Pemerintah Lainnya; (5) Pemasok atau penyedia peralatan kantor dan sebagainya

E-government bukanlah suatu konsep yang dapat diterapkan atau dijalankan begitu saja (Aziz et al., 2022). Penerapan *e-government* menuntut adanya perubahan baik dari segi proses bisnis maupun struktur organisasi. Penerapan *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Sinjai, seperti sistem pendaftaran online, antrean elektronik, dan integrasi data, telah secara signifikan meningkatkan jumlah layanan yang dapat diproses per hari. Waktu penyelesaian dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran/Kematian) rata-rata mengalami penurunan yang drastis dibandingkan dengan sebelum adanya sistem elektronik. Digitalisasi perpustakaan juga mempercepat proses pencarian dan pembuktian kebenaran data. Dari perspektif produk, *e-government* telah terbukti efektif dalam menambah hasil layanan. Staf dapat memproses lebih banyak aplikasi dalam waktu yang lebih singkat, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan produktivitas dinas. Kualitas output juga cenderung lebih konsisten karena standarisasi proses melalui sistem.

Hal ini tidak menutup kemungkinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dapat lebih mengembangkan lagi setiap produk yang telah ada agar setiap penerima layanan atau masyarakat dapat lebih memahami dan lebih mudah mengetahui segala macam persyaratan dan tata cara pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Efisiensi

Pelayanan publik merupakan parameter penting dalam menilai apakah penyelenggaraan pemerintahan, baik pusat maupun daerah, berjalan secara efisien (Kwandang, 2025). Penggunaan *e-government* telah mengurangi penggunaan kertas, biaya operasional untuk cetak dokumen, dan waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk datang dan mengantre di kantor. Integrasi data antar instansi terkait (misalnya dengan rumah sakit atau pengadilan) juga meminimalisir duplikasi data dan mempercepat

proses verifikasi. Jumlah staf yang dibutuhkan untuk pekerjaan administratif rutin juga dapat dialihkan ke tugas-tugas yang lebih strategis.

Aspek efisiensi menunjukkan keberhasilan yang nyata. Mengurangi biaya fungsional dan mengoptimalkan sumber daya (baik waktu, tenaga, dan perlengkapan) merupakan petunjuk kuat mengenai efektivitas *e-government*. Proses digital mengurangi kemungkinan kesalahan fatal dan mempercepat alur kerja. Namun terkait efisiensi sistem pelayanan publik melalui penerapan *electronic government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai masih kurang efektif karena pelayanan pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai masih terpusat di bagian sekretariat dinas. Dimana sumber daya yang ditunjuk adalah staf, sumber daya atau pengelola tersebut yang akan memahami tentang *e-Government* sehingga *e-Government* menjadi tidak efisien. Selanjutnya sumber daya manusia perlu lebih ditekankan dan diberikan pemahaman yang lebih baik terkait dengan penerapan *e-Government* karena sumber daya manusia merupakan salah satu poin utama dalam mendukung penerapan *e-Government* yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dan cara kerjanya perlu lebih ditingkatkan lagi. Sistem pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai harus lebih banyak memberikan sosialisasi, pelatihan, dan penyuluhan terkait pentingnya penerapan *e-Government* khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Terdapat pula faktor penghambat yang menyebabkan implementasi *e-Government* kurang efektif yaitu mengenai komitmen pegawai yang memiliki kecenderungan masih melaksanakan proses secara manual. Karena banyaknya kendala yang dihadapi yang menyebabkan inkonsistensi, peralatan elektronik, dan jaringan internet di setiap kecamatan yang masih kurang efektif dalam mendukung pengimplementasian *e-government*.

Kepuasan

Menurut Pasolong (2020), Pelayanan publik adalah setiap usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang, yang masing-masing memberikan manfaat bagi suatu kelompok atau badan dan memberikan kepuasan sejati meskipun hasilnya tidak mengikat. Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) terhadap keperluan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi, dengan mengikuti aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (*serving*) terhadap kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dalam suatu asosiasi berdasarkan pada aturan dan prosedur pengantar yang telah ditetapkan (Sapri et al., 2022). Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, pemerintah merupakan lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap

layanan yang diterima atau diperoleh dengan apa yang diharapkan (Ayuninsih et al., 2025).

Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Ardiputra dan Prawira (2020) Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berlandaskan pada faktor material melalui sistem, prosedur, dan gaya tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah menyiapkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, menyampaikannya kepada masyarakat sesuai dengan keinginannya, dan mendidik agar dapat melaksanakannya sesuai dengan rencana dan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dari sisi masyarakat pengguna, terdapat peningkatan kepuasan terutama bagi mereka yang terbiasa dengan teknologi dan dapat mengakses layanan secara online dari rumah. Mereka mengapresiasi kemudahan akses, transparansi status permohonan, dan pengurangan waktu tunggu. Namun, bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi atau memiliki keterbatasan akses internet, tingkat kepuasan mereka relatif rendah karena kesulitan dalam menggunakan sistem online dan masih sering membutuhkan bantuan tatap muka. Dari sisi staf, sebagian besar merasa terbantu dengan sistem, namun ada beberapa yang merasa beban kerjanya bertambah di awal implementasi karena proses adaptasi.

Tingkat kepuasan menunjukkan hasil yang bervariasi. Meskipun secara umum ada peningkatan, masih ada "kesenjangan digital" yang perlu diatasi untuk memastikan kepuasan yang merata. Sosialisasi, pelatihan, dan penyediaan fasilitas pendukung di kantor Disdukcapil menjadi penting untuk menjembatani kesenjangan ini. Kepuasan staf juga perlu diperhatikan melalui pelatihan berkelanjutan dan dukungan teknis yang memadai.

Implementasi *e-Government* Mencakup banyak respon (tingkat kepuasan) yang diberikan dan nilai dari masyarakat. Kepuasan dinilai mulai dari sumber daya manusia yang masih merasa tidak puas terhadap implementasi *e-government*, yang pertama dari sisi Operator karena Operator berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dan Operator di setiap kecamatan yang masih belum optimal dalam mengoperasikan website serta peralatan elektronik yang juga masih kurang memadai. Kepuasan tersebut tidak hanya terjadi pada Operator saja, tetapi kepuasan juga muncul dari kurangnya sosialisasi yang ada karena dalam mengimplementasikan *e-Government* diperlukan banyak sosialisasi di setiap kecamatan, bisa juga melalui media sosial, dan salah satu faktor permasalahannya adalah mengenai jaringan yang disediakan di setiap kecamatan. Karena untuk mendukung implementasi *e-Government* harus memiliki jaringan yang baik. Begitu pula dalam penerapan *e-Government*, peningkatan kualitas

pelayanan, peningkatan pengendalian transparansi, pengurangan biaya administrasi, serta pemberdayaan masyarakat yang ada merupakan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan bagi setiap masyarakat melalui penerapan *e-Government*.

Kemampuan beradaptasi

Disdukcapil Kabupaten Sinjai menunjukkan kemampuan adaptasi yang cukup baik dalam mengimplementasikan sistem baru dan merespons perubahan regulasi terkait administrasi kependudukan. Pembaruan fitur atau penyesuaian alur layanan sesuai kebijakan pusat relatif cepat dilakukan. Namun, kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi yang lebih cepat (misalnya, pengembangan aplikasi mobile yang lebih *user-friendly* atau pemanfaatan *cloud computing* secara lebih ekstensif) masih perlu ditingkatkan. Ketergantungan pada vendor atau pihak ketiga dalam pengembangan sistem juga menjadi tantangan.

Organisasi yang efektif harus mampu beradaptasi dengan lingkungan yang berubah. Disdukcapil telah menunjukkan kapasitas untuk menyesuaikan diri dengan perubahan regulasi. Namun, untuk menjadi lebih adaptif secara teknologi, diperlukan peningkatan kapasitas internal, baik dari segi SDM maupun infrastruktur, agar tidak terlalu bergantung pada pihak eksternal dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan *e-Government* dengan membuat website untuk memudahkan masyarakat dalam memahami persyaratan dan tata cara pengurusan dokumen administrasi kependudukan yaitu: <https://dukcapil.sinjaikab.go.id/>. Dalam hal ini, sebelum melaksanakan operasional terkait website tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan pelatihan bagi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai beserta operator di sekretariat, staf, dan operator di setiap kecamatan. Pelatihan tersebut berlangsung selama 1 minggu, namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum paham sehingga masih sulit bagi instansi terkait untuk beradaptasi dengan website tersebut. Agar dapat terus beradaptasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai terus menggiatkan untuk lebih banyak lagi pelatihan, sosialisasi, dan pengenalan melalui media sosial yang ada untuk terus meningkatkan pemahaman tentang *elektronik government* agar masyarakat beserta seluruh staf dan operator terkait dapat lebih baik lagi sehingga kedepannya dapat beradaptasi dengan *e-Government* yang ada saat ini.

Perkembangan

Digitalisasi administrasi publik merupakan inovasi yang hadir seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang mampu menjawab tuntutan efisiensi kinerja pemerintahan. Inovasi ini juga dinilai sebagai salah satu upaya pemerintah untuk

mendapatkan kembali kepercayaan publik. Secara umum, digitalisasi akan mampu meningkatkan kinerja kualitas pelayanan publik. Kesiapan keterampilan dan sumber daya manusia yang memadai sangat dibutuhkan dalam proses digitalisasi birokrasi (Olii et al., 2025).

Terdapat upaya untuk mengembangkan sistem *e-government* secara bertahap, seperti penambahan fitur baru dan integrasi dengan layanan lain. Namun, upaya pengembangan ini seringkali bersifat reaktif terhadap masalah yang muncul atau kebutuhan mendesak, bukan berdasarkan peta jalan pengembangan jangka panjang yang komprehensif. Pelatihan bagi staf terkait penggunaan dan pemeliharaan sistem juga masih perlu ditingkatkan secara berkala dan menyeluruh. Aspek pengembangan menyoroti kebutuhan akan visi jangka panjang dan investasi berkelanjutan dalam teknologi dan SDM. Tanpa pengembangan yang terencana, sistem *e-government* akan cepat usang dan tidak dapat memenuhi tuntutan kebutuhan yang terus berkembang. Program pelatihan yang sistematis dan pengembangan karir bagi staf IT sangat krusial untuk memastikan keberlanjutan dan inovasi.

Perkembangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dapat dilihat mulai dari hasil produksi yang ada misalnya mengenai kemudahan masyarakat dalam memahami persyaratan dan tata cara pengurusan dokumen administrasi kependudukan yaitu <https://dukcapil.sinjaikab.go.id/>. Dengan terbitnya pembuatan website dari instansi terkait meskipun belum efektif dan masih banyak kendala sumber daya yang ada namun semua sudah terlaksana dan tingkat kepuasan masih memerlukan banyak hal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Untuk lebih memberikan pelatihan dan sosialisasi pengenalan media sosial yang lebih mendalam mengenai pemanfaatan *e-Government* khususnya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai untuk meningkatkan pemahaman dan kepuasan mengenai *e-Government* sehingga masyarakat dapat beradaptasi dengan pemanfaatan *e-Government*. Hal ini mengakibatkan adanya perkembangan yang sebelumnya masyarakat datang ke kantor desa/kelurahan hanya untuk mengetahui persyaratan dan tata cara pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Namun saat ini cukup dengan mengecek segala persyaratan dan tata cara melalui website yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

SIMPULAN

Penelitian mengenai penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sinjai menunjukkan bahwa implementasi ini telah membawa dampak positif, khususnya dalam aspek produksi dan efisiensi layanan. Disdukcapil telah berhasil meningkatkan *throughput* layanan, mempercepat waktu penyelesaian dokumen, dan mengurangi biaya operasional serta penggunaan kertas

melalui digitalisasi. Berbagai produk informasi yang disebarakan melalui media sosial dan situs web resmi (<https://dukcapil.sinjaikab.go.id/>) juga mendukung keterbukaan informasi dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Namun, efektivitas penerapan *e-government* ini masih menghadapi tantangan signifikan dalam tiga aspek lainnya. Dari sisi kepuasan, meskipun pengguna yang melek teknologi merasa puas dengan kemudahan akses dan transparansi, masih terdapat kesenjangan digital yang menyebabkan kelompok masyarakat kurang familiar teknologi mengalami kesulitan. Kepuasan pegawai juga harus diperhatikan karena ada tantangan dalam beradaptasi, tidak optimalnya penggunaan operator, dan alat di tingkat kecamatan. Dalam hal kemampuan beradaptasi, Disdukcapil cukup responsif terhadap perubahan regulasi. Namun, kemampuan untuk beradaptasi dengan inovasi teknologi yang lebih cepat (seperti pengembangan aplikasi seluler atau pemanfaatan cloud computing) masih perlu ditingkatkan, mengingat adanya ketergantungan pada pihak ketiga dan perlunya peningkatan kapasitas internal. Di sisi lain, aspek pengembangan menunjukkan bahwa sistem yang ada menjadi lebih cepat dalam merespons. Untuk mencapai keberhasilan dan inovasi, diperlukan rencana pengembangan yang komprehensif yang mencakup pelatihan sistematis bagi staf dan operator di seluruh kecamatan, serta meningkatkan pemahaman publik melalui sosialisasi yang lebih intensif.

Secara keseluruhan, meskipun *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Sinjai telah meningkatkan produktivitas dan efisiensi, potensi penuhnya belum tercapai karena adanya kendala dalam meratakan kepuasan pengguna, memperkuat kapasitas adaptasi teknologi secara mandiri, dan merencanakan pengembangan sistem secara proaktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita, A. (2022). *Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar= Transparency of Public Services at the Manggala District Office, Makassar City*. Universitas Hasanuddin.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146.
- Ayuninsih, E., Hayati, N. R., Fatriani, R. M., & Jambi, U. (2025). PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12, 560–570.
- Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 211–220.
- Bastian, J., & Michael, T. (2018). EFEKTIVITAS IZIN GANGGUAN DAN

- PROBLEMATIKA HUKUMNYA SETELAH PERMENDAGRI 19/2017. *VYAVAHARA DUTA*, 13(1).
- Effendy, A. A., & Sunarsi, D. (2020). Persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dalam mendirikan UMKM dan efektivitas promosi melalui online di kota tangerang selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 702–714.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly Jr, J. H. (1991). Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses (Terj.). *Erlangga. Jakarta*.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16.
- Kwandang, K. (2025). ANALISIS URGENSI DAN STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KWANDANG. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12, 148–161.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman (2004:7)*, 1(2), 1–10.
- Nur Azizah, A. R., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Government. *Law, Development and Justice Review*, 5(2), 237–247. <https://doi.org/10.14710/ldjr.v5i2.17225>
- Nurdin, M. (2021). Standar Manajemen Pelayanan Publik di Mas Darul Falah Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. *At-Tarbiyyah*, 1(1), 94–117.
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2018). Kajian tentang efektivitas pesan dalam komunikasi. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 3(1), 90–95.
- Olii, R. A., Tue, N., Bakari, S., Pakaji, L., Ichsan, U., Utara, G., & Publik, P. (2025). Dampak Transformasi Digital Terhadap Efektivitas Layanan Administrasi Publik Di Daerah 3T. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12, 170–184.
- Pasolong, H. (2020). *Etika Profesi*. Nas Media Pustaka.
- Puji Lestari, I., Moh Nazar Fajri, L., & Penelitian Abstrak, A. (2022). Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Solusi Ilmiah Keijakan Dan Administrasi Publik*, 08, 10–23.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis pentingnya digitalisasi & infrastruktur teknologi informasi dalam institusi pemerintahan: E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14–19.
- Sapri, S., Mustanir, A., & Darman, H. (2022). *Pelayanan Publik Implementasi Dan Aktualisasi*. Penerbit Qiara Media.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. I. N., & Wargadinata, E. (2020). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi

Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 843–854.

Siregar, N. W., & R, S. H. N. (2024). Analisis E-Government dengan Model Government to Citizine di Dinas Kependudukan Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Journal Of Social Science Research*, 4, 8130–8141.

Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Sugiyono, P. D. (2017b). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke)*. Bandung: CV Alfabeta.