

**TRANSFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI IMPLEMENTASI
*ELECTRONIC GOVERNMENT***

(Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo)

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah)
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan oleh

**Haerunnisa
20 0302 0009**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**TRANSFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI IMPLEMENTASI
*ELECTRONIC GOVERNMENT***

(Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo)

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah)
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan oleh

**Haerunnisa
20 0302 0009**

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI**
- 2. Agustan, S.Pd., M.Pd**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Haerunnisa
NIM : 20 0302 0009
Fakultas : Syariah (Siyasah)
Program Studi : Hukum Tata Negara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 09 Mei 2025



Haerunnisa
20 0302 0009

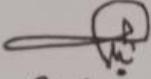
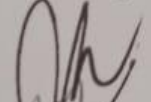
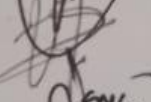
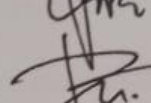
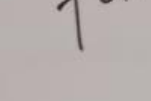
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Implementasi *Electronic Government* (Studi Kasus Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo) yang ditulis oleh Haerunnisa Nomor Induk Mahasiswa (2003020009), mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jum'at, tanggal 25 April 2025 bertepatan dengan 26 Syawal 1446 H telah diperbaiki sesuai cacatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 09 Mei 2025

TIM PENGUJI

- | | |
|--|---------------|
| 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Ketua Sidang |
| 2. Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI | Penguji I |
| 3. Ulfa, S.Sos., M.Si. | Penguji II |
| 4. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. | Pembimbing I |
| 5. Agustan, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II |

()
()
()
()
()

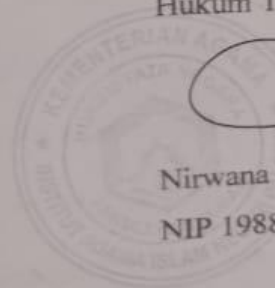
Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
NIP 1974063020005011004

Ketua Program Studi
Hukum Tata Negara



Nirwana Halide, S.HI., M.H.
NIP 198801062019032007

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ (أما بعد)

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugrahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Implementasi *E-Government* (Study Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Wajo)” setelah melalui proses yang panjang. Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan mengikut-pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana hukum dalam bidang Hukum Tata Negara pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak, walaupun penulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada orang tua saya tercinta Ibu Hamrah dan tidak lupa pula saya senantiasa mendoakan ayah saya yang telah mendahului kita semua 12 tahun yang lalu Alm.Buchairah, yang telah mengasuh dan mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Mudah-mudahan

Allah swt mengumpulkan kita semua dalam surga-nya kelak, Aamiin. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berbahagia ini juga dengan rasa tawadhu dan keikhlasan peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Bapak Dr. Abbas Langaji, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Bapak Dr. Munir Yusuf, S, Ag., M.Pd., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Masruddin, S.S., M .Hum., dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Dr. Takdir, S.H., M.H., yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di IAIN Palopo.
2. Dekan Fakultas Syariah, Bapak Dr. Muhammad Tahmid Nur, Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Ibu Dr. Fasiha, M.E.I. Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Muhammad Akbar, S.H., M.H, Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Bapak Muh Darwis, S.Ag. M.Ag.
3. Ketua Program Studi Hukum Tata Negara, Ibu Nirwana Halide, S. HI., M.H, Ketua Prodi dan Bapak Firmansyah, S.Pd., S.H., M.H Sekretaris Prodi Hukum Tata Negara.
4. Penguji I Bapak Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI dan Penguji II Ibu Ulfa, S.Sos., M.Si. Yang senantiasa memberikan motivasi, saran dan masukan serta doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Pembimbing I Ibu Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI dan Pembimbing II Bapak Agustan, S.Pd., M.Pd. Yang senantiasa memberikan motivasi, saran dan masukan serta doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Dosen beserta seluruh tenaga kependidikan IAIN Palopo yang telah membagikan ilmunya kepada peneliti selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini
7. Kepala Perpustakaan Bapak Zainuddin S, S.E., M.ak dan Segenap pegawai perpustakaan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan skripsi ini.
8. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dan masyarakat Kabupaten Wajo yang telah memberikan informasi dan izin untuk melakukan penelitian mengenai skripsi ini.
9. Saudara saya Kak Hadisrah, Kak Aminuddin, Kak Musakkir, Kak Nur Isman, Kak Arif Ramadan dan Kak Elmaida yang selama ini senantiasa memberi semangat, motivasi dan doa kepada peneliti, sehingga segala hambatan dan tantangan tersebut dapat diatasi dengan baik.
10. Saudara tak sedarahku Aidini Amalia Ramadan, Auliana dan Erbayanti yang telah memberi semangat dan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Saudara seikatan Kak Nur azizah, Kak Risma, Ica dan IMMawan IMMawati yang telah memberi semangat dan selalu mengingatkan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara Angkatan 2020 yang telah menjadi bagian fase perjuangan selama menempuh pendidikan di IAIN Palopo.

Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun banyak hambatan dan ketegangan namun dapat terlewati dengan baik, karena berkat dukungan dan motivasi yang tak terhingga dari berbagai pihak. Semoga Allah senantiasa menjaga dan meridhoi setiap langkah kita sekarang dan selamanya. Amin.

Palopo, 14 Mei 2025

Peneliti,

Haerunnisa
2003020009

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN LATIN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Kosonan

Tabel 0.1 Tansliterasi Konsonan

HurufArab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)

ض	Dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te(dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal

bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2 Vokal Tunggal

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Damma	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tabel 0.3 Vokal Rangkap

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
اِي	Fatha dan ya	Ai	a dan i
اُو	Fatha dan wau	Au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tabel 0.4 Maddah

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
			ma

ا...ى	<i>Fathah dan alif</i>	ā	a dan garis di atas
ى	Atau <i>ya'</i> <i>Kasrah dan ya'</i>	ī	I dan garis di atas
و	<i>Dammah dan wau</i>	ū	U dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta'marbutah* ada dua, yaitu: *ta'marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta'marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta'marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h)

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudhah al-athfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fādhilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *asydid* (-'), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-ḥaqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (*ى*), maka ia ditrasliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qomariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah(az-zalزالah)*

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah.

Contoh:

Syarh al-Arba ‘īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri’āyah al-Maslahah

9. **Lafz al-Jalālah (الله)**

Kata “Allah” yang didahului seperti partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِئْنُ اللهِ *imullāh billāh*

Adapun *tā’ marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafaz al-jalālah*, di transliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fī rahmatillāh*

10. **Huruf Kapital**

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadhān al-lazī unzila fīh al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Maṣlaḥah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

11. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT	= <i>Subḥānahū wa ta'ālā</i>
SAW	= <i>Ṣallallāhu 'Alaihi wa Sallam</i>
AS	= <i>'Alaihi al-Salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
QS.../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	= Hadist Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PRAKATA.....	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR AYAT.....	xvi
DAFTAR HADITS.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
ABSTRAK	xx
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN TEORI	 8
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang relevan.....	8
B. Deskripsi Teori.....	10
1. Konsep E-Government	10
2. Pdelayanan Administrasi kependudukan.....	12
3. Implementasi E-Government	22
C. Kerangka Berfikir.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN	 27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Fokus Penelitian	27
C. Defenisi Istilah	27
D. Desain Penelitian.....	30
E. Sumber Data	31
F. Teknik mengumpulkan Data	31
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Pemeriksaan keapsahan Data	34
I. Teknik Analisis Data	35
 BAB IV DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN	 37
A. Deskripsi Data.....	37
B. Pembahasan	45
 BAB V PENUTUP.....	 69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
 DAFTAS PUSTAKA.....	 71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat Q.S. Al- Maidah ayat 08	29
--	----

DAFTAR HADITS

Kutipan Hadits Riwayat Abu Nu'aim	29
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Perlengkapan dan peralatan <i>E-Government</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo	58
Tabel 4.2	Jumlah Pendaftaran offline pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo	62
Tabel 4.3	Jumlah Pendaftaran offline pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo	40
Gambar 4.2	Alur permohonan administrasi kependudukan secara daring.....	46
Gambar 4.3	Resi Pengambilan administrasi kependudukan	49
Gambar 4.4	Link info layanan E-Government.....	60

ABSTRAK

Haerunnisa, 2025. “*Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Implementasi E-Government (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo)*”. Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Di bimbing oleh Anita Marwing dan Agustan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transformasi pelayanan Administrasi kependudukan melalui implementasi *E-Government*, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam transformasi, dan untuk mengetahui dampak penerapan *E-Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Hukum Empiris dengan pendekatan studi kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, Transformasi pelayanan administrasi kependudukan melalui implementasi *e-government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo merupakan langkah strategis dalam meningkatkan transparansi, pengelolaan data yang lebih baik, efisiensi biaya oprasional dan kemudahan akses bagi masyarakat. Kedua, faktor pendukung dalam Transformasi digital dari segi sumber daya manusia, anggaran yang cukup untuk peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur teknologi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo yang cukup memadai, serta literasi digital masyarakat cukup baik. Namun dalam hal tersebut yang menjadi faktor penghambat yaitu akses internet yang tidak memadai di sebagian daerah di Kabupaten Wajo. Ketiga, Dampak Penerapan *E-Government* meningkatkan pelayanan dengan mempercepat proses pengurusan dokumen, mengurangi antrian, dan proses pengelolaan data menjadi lebih baik. Tetapi dalam penerapan *E-Government* membutuhkan pembatasan akses agar masyarakat tidak menyalahgunakan situs web yang dimana masyarakat dapat mengajukan berkas lebih dari satu untuk satu orang, sehingga satu orang bisa mengambil nomor antrian dengan jumlah yang banyak.

Kata Kunci: *E-Government*, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Transformasi

ABSTRACT

Haerunnisa, 2025.*"Transformation of Population Administration Services Through E-Government (Case Study at the Wajo Regency Population and Civil Registry Service Office)". Thesis of Constitutional Law Study Program, Faculty of Sharia, State Islamic Institute (IAIN) Palopo. Supervised by Anita Marwing and Agustan.*

This study aims to determine the transformation of population administration services through the implementation of E-Government, to determine the supporting and inhibiting factors in the transformation, and to determine the impact of the implementation of E-Government at the Office of Population and Civil Registration of Wajo Regency.

This study uses the type of Empirical Law research with a case study approach at the Office of Population and Civil Registration of Wajo Regency. Data collection techniques through observation, interviews and documentation, data analysis techniques data reduction, data presentation and data verification.

The results of the study indicate that: First, the transformation of population administration services through the implementation of e-government at the Office of Population and Civil Registration of Wajo Regency is a strategic step in increasing transparency, better data management, operational cost efficiency and ease of access for the community. Second, supporting factors in digital transformation in terms of human resources, sufficient budget for increasing HR capacity and technological infrastructure at the Office of Population and Civil Registration of Wajo Regency which is quite adequate, and the community's digital literacy is quite good. However, in this case, the inhibiting factor is inadequate internet access in some areas in Wajo Regency. Third, the Impact of E-Government Implementation improves services by speeding up the document processing process, reducing queues, and improving the data management process. However, the implementation of E-Government requires access restrictions so that the public does not misuse the website where the public can submit more than one file for one person, so that one person can take a large number of queue numbers.

Keywords: *E-Government, Population Administration Services, Transformation*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi memunculkan transformasi yang berpindah dari sistem kerja konvensional ke era digital. Perubahan ini juga mengubah cara pandang setiap orang terhadap pelaksanaan berbagai kegiatan, salah satunya adalah fungsi instansi pemerintah. Penerapan teknologi informasi ini melibatkan penggunaan sistem informasi kependudukan, sistem informasi kependudukan merupakan perangkat lunak yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam proses pengelolaan data yang berkaitan dengan pendataan data penting kependudukan di salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pengelolaan kependudukan.¹ Pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance* melalui *e-government*.

Terwujudnya *good governance*² merupakan cita-cita seluruh masyarakat di dunia termasuk di Indonesia, *good governance* atau pemerintahan yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode yaitu dengan melalui *e-government* atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek

¹ Asari, Andi, et al. "Manajemen pendidikan di era transformasi digital." Cetakan 1 (Malang PT. Literasi Nusantara Abadi Grup 2023).

² Muhamad Nur, Khasan Effendy, dkk, "Pengaruh Implementasi Kebijakan Pengawasan, Kompetensi Aparatur Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pengawasan Bidang Pendidikan Dasar Di Kota Depok," *JURNAL PAPATUNG*: Vol. 2 No. 3 (2019)

kehidupan. Serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain, seperti yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.³

E-government menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. *E-government* secara hukum dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintah lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database.⁴

Hambatan dalam pelayanan e-KTP Untuk wilayah Sulawesi antara lain dikarenakan keterlambatan peralatan e-KTP, kurangnya sosialisasi dan kurangnya daya listrik. Beberapa kendala dan masalah yang menghambat pelaksanaan e-KTP sebenarnya sama dengan Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, diantaranya masih banyak masyarakat yang sudah melakukan perekaman namun karena minimnya pasokan blanko e-KTP dari pemerintah sehingga hanya digantikan dengan KTP sementara yaitu surat keterangan di kertas yang dikeluhkan mudah rusak robek dan hilang, masih banyaknya kepemilikan KTP⁵ ganda oleh penduduk setempat.

³ Bria, M. A. “*Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malak*” Skripsi (Doctoral dissertation, Universitas Timor), (2023).

⁴ M. Irfan, “Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kota Bima,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol 18, No 2 (2021): 22–41,.

⁵ Nurul Adliyah, Fitriani Jamaluddin, dkk, “Perlindungan Data Pribadi Pengguna Dompet Digital Ovo,” *Journal of Islamic Economic Law* Vol.6, No.1, (Maret 2021):78

Direktur Jenderal Dukcapil Kemendagri menyatakan bahwa tidak akan lagi menambah persediaan blangko e-KTP yang kemudian diganti dengan IKD. IKD atau Identitas Kependudukan Digital merupakan salah satu inovasi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui handphone sehingga dapat mempermudah dalam pelayanan masyarakat. IKD bisa digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan serta menyimpan dokumen kependudukan seperti KTP-el, kartu keluarga, akta kelahiran, serta dapat digunakan untuk mengakses berbagai layanan publik.⁶

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Wajo merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Sulawesi Selatan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran Penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Sedangkan Pencatatan Sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Salah satu pelaksana pelayanan publik (Disdukcapil) Kabupaten Wajo juga dituntut

⁶ Adi Soesiantoro Defi Tiara Amanda, Rachmawati Novaria, "Pengaruh Tingkat Kesiapan Masyarakat Terhadap Penerapan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Desa Dinoyo Kecamatan Jatirejo Kabupaten Wajokerto Tahun 2024," *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 4 (2024).

untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Wajo.

Pada Juli 2022 lalu dilakukan uji coba kepada pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten/kota se-Indonesia⁷ untuk melihat kekurangan dan kelebihanannya dan selanjutnya akan dilakukan aktivasi pada pegawai ASN kemudian mahasiswa dan pelajar seluruh Indonesia secara bertahap (CNN Indonesia, 2023). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo saat ini telah menggunakan IKD dalam melakukan pelayanan kependudukan. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Dra. Dahniar Gaffar penerapan IKD ini selain mempermudah dan mempercepat pelayanan publik, Peralihan ini juga dapat mengifisienkan anggaran Negara. Sebab, tidak perlu lagi pengadaan blanko KTP elektronik atau KTP-el.⁸

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan didukung oleh berbagai informasi, ada beberapa fenomena penerapan *E-Government* dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diidentifikasi yaitu situs web yang masih tidak stabil dan bermasalah, informasi mengenai persyaratan administrasi kependudukan yang kurang dipahami oleh masyarakat. Belum lagi masyarakat pedesaan yang tidak terjangkau jaringan internet serta masyarakat yang tidak mempunyai handphone. Hal ini membuktikan bahwa Implementasi *E-Government*

⁷ Awaluddin, A. Fajar, and Agustan Agustan. "Using Islamic Films to Foster Anti-Corruption Values: An Arabic Classroom-Based Study at an Indonesian Islamic University." *Langkawi: Journal of The Association for Arabic and English*, Vol 9, No 1 (2023): 72.

⁸ Pemkab Wajo Uji Coba KTP Digital di publis 08 Desember 2022/[https:// dukcapil.wajokab.go.id/arsip/3824/pemkab-wajo-uji-coba-ktp-digital-bisa-unduh-di-playstore/di](https://dukcapil.wajokab.go.id/arsip/3824/pemkab-wajo-uji-coba-ktp-digital-bisa-unduh-di-playstore/di) akses pada minggu 14 Juli 2024.

di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo masih kurang maksimal di Daerah Pammana, Bola, Takkalalla, Maniangpajo, dan Gilireng Kabupaten Wajo karena akses internet yang tidak terjangkau.

Kendala yang timbul seperti proses pelaksanaan e-KTP Kabupaten Wajo dengan Kualitas pelayanan yang tidak mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga perlu untuk bagaimana Tranformasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo bisa memberikan hasil yang efektif.

Mengatasi kendala yang terjadi perlu mengacu pada aturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Teknologi sangat penting dalam pelaksanaan program ini karena segala sesuatu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo akan menghasilkan kepuasan dari seluruh masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan atau pembuatan E-KTP.

Atas dasar latar belakang ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Implementasi *E-Government*: (Study Kasus Pembuatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Wajo)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka akan dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu

1. Bagaimana Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Implementasi *E-Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam transformasi digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo?
3. Bagaimana Dampak Penerapan *E-Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui Implementasi *E-Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam transformasi digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo
- c. Untuk mengetahui Dampak Penarapan *E-Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharap dapat menambah literatur dan referensi ilmiah mengenai implementasi *E-Government* khususnya di bidang pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharap memberikan masukan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo dalam mengoptimalkan layanan *E-Government* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang relevan mempunyai masalah hampir mirip diteliti untuk sumber data kepustakaan diantaranya:

1. Ana Maria Sri Hariyati dkk, dengan judul penelitian “Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak)” Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak belum dapat dikatakan efektif sehingga output yang dihasilkan belum optimal dan sesuai dengan tujuan administrasi kependudukan.⁹

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus penelitian yang membahas tentang pengimplementasian *e-government*, sedangkan penelitian penulis fokus pada transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Persamaannya terletak pada sistem pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Sarwinda, dengan judul penelitian “Pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dianggap berkualitas namun belum maksimal

⁹ Kismartini Ama Maria Sri Hariyati, Indah Nurayuni, Ismi Syarifatus Sa'diyah, Augustin Rina Herawati, “Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik Di Kecamatan Pulomerak),” *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 4 (2022).: 203-208

dengan berbagai aspek yang perlu diperbaiki antara lain disiplin, ketepatan waktu dan fasilitas kantor.¹⁰

Persamaannya yaitu Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi adapun perbedaannya yaitu waktu penelitian yang dilakukan dan fokus penelitian ini pada pelayanan pembuatan e-KTP sedangkan penelitian penulis fokus pada transformasi pelayanan administrasi kependudukan dengan study kasus pembuatan e-KTP.

3. Restu Afandi dan Priyanto, dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” Hasilnya, pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya umumnya terbilang cukup baik dan sudah sesuai standar pelayanan publik namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan identifikasi persyaratan sudah dilakukan secara baik menyangkut kesederhanaan persyaratan namun kurangnya sosialisasi informasi secara kontinyu mengenai pemahaman masyarakat.¹¹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, sedangkan penelitian penulis berfokus pada Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Implementasi

¹⁰ Sarwinda. “*Pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*”. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar 2018: 36

¹¹ Restu Afandi and Priyanto, “Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya,” *SMIA – Edisi Khusus Pelayanan Publik* 2, no. 2 (2023): 711–24.

E-Government di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

B. Deskripsi Teori

1. Konsep Transformasi

Transformasi merupakan perubahan yang bersifat struktural, secara bertahap, total, dan tidak bisa dikembalikan ke bentuk semula (*irreversible*). Menurut Tuhumury, transformasi adalah perubahan dari bentuk lama ke bentuk baru. Menurut Bakti Setiawan dalam bukunya yang berjudul Transformasi perkotaan di Indonesia diartikan sebagai perubahan yang lebih struktural yang disebabkan oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang khusus dan mendasar, yang bisa terjadi dalam kurun waktu yang relatif lama.

Transformasi dapat meliputi berbagai dimensi perubahan yang kompleks, tetapi menunjukkan aspek-aspek keberlanjutan jangka panjang. Transformasi juga lebih dari satu perubahan yang sederhana, transformasi itu sendiri meliputi suatu proses yang dinamik, multidimensi, kompleks, berjangka panjang, multifaktor, serta dapat dilihat wujud dan dampaknya. Transformasi merupakan perubahan yang dapat dilihat prosesnya, bahkan dapat dilacak elemen perubahannya sehingga dapat dibandingkan elemen-elemen serta nilai-nilai yang lama dengan baru begitu pula dapat dilihat mana saja yang merupakan campuran.

Transformasi cenderung terjadi dalam kurun waktu yang panjang, bukan instan atau seketika, melainkan disebabkan oleh banyak faktor yang fundamental, kompleks, dan sering kali rumit dipahami bagaimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi, termasuk mana yang lebih dominan. Memahami transformasi

dalam perspektif jangka waktu yang panjang akan menggiring kita pada pemahaman tentang proses dan siklus kehidupan yang juga jauh ke belakang. Ini akan memberikan kita lebih banyak perspektif dalam melihat dan membayangkan apa yang akan terjadi di masa mendatang. Dalam perspektif ini, meskipun bermakna memahami apa yang terjadi di masa lalu dan masa sekarang, transformasi juga mempunyai kekuatan untuk memandang ke depan, bahkan untuk melakukan suatu perskripsi atau arahan ke depan.¹²

Transformasi meliputi proses dan wujud perubahan yang kompleks dan multidimensi sehingga harus dilihat dan dipahami secara komprehensif. Dimensi dan wujud transformasi meliputi dimensi fisik dan non fisik, baik aspek ekonomi, sosial, dan kebudayaan. Semuanya harus cermat dipahami kaitan antar berbagai dimensi tersebut serta hubungan-hubungan sebab akibatnya. Dalam praktiknya, kajian-kajian transformasi cenderung menekankan pada aspek-aspek atau dimensi-dimensi tertentu, tergantung kepentingan dan fokus kajiannya, atau preferensi penelitiannya. Transformasi dapat menentukan suatu proses yang terencana ataupun organik/tidak terencana, dan menyangkut pula beberapa aspek antara lain adaptasi, resistensi, ketangguhan, kerusakan, dan keberlanjutan.

Transformasi digital dalam pelayanan publik bukan hanya sekadar mengganti proses manual dengan sistem komputerisasi. Lebih dari itu, transformasi tersebut adalah juga tentang mengubah budaya organisasi, mengembangkan infrastruktur yang diperlukan, serta memastikan bahwa setiap warga negara tanpa kecuali dapat menikmati manfaat dari teknologi digital.

¹² Pri Utami, "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas," *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik* 6, no. 2 (2023): 1–9,

Salah satu landasan normatif penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini memberikan kerangka kerja untuk mengintegrasikan berbagai sistem pemerintahan, menghilangkan halangan pertukaran informasi, dan menciptakan sistem yang lebih terhubung dan koheren. Hal ini juga didukung oleh Peraturan Menteri PAN RB Nomor 59 Tahun 2020, yang mengatur pemantauan dan evaluasi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di berbagai instansi pemerintah.

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

a. Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

Pelayanan ialah suatu aktivitas langsung maupun tidak langsung yang terjadi pada sekelompok orang maupun organisasi agar dapat terpenuhinya suatu kebutuhan.¹³ Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang

¹³ Irma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma." *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo* (2021): 11

sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.¹⁴

Pelayanan publik adalah harapan yang didambakan pada setiap masyarakat agar terwujud kepuasan individu. Masyarakat sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dari terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.¹⁵

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perubahan dan perkembangan Konsep Pelayanan Publik konsep kebutuhan pokok masyarakat, terkait erat dengan tingkat perkembangan sosial-ekonomi masyarakat yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik.

¹⁴ Apriliana Apriliana and Sukaris Sukaris, “Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara,” *Jurnal Maneksi* Vol 11, no. 2 (2022): 498–504,

¹⁵ Al Ihwal, “Peran Ombudsmen dalam Meningkatkan Pelayanan Publik telaah Siyasa Syariah.” *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo* 2021: 26

Bedasarkan Peraturan Pemerintah 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. 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.

b. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan

Menurut Bowen & Booms, kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.¹⁶

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya.

¹⁶Hasbi,M."Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang." *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*,Vol 3.No 1 (2018): 87-109

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Ariani dalam indikator kepuasan masyarakat yang terletak pada lima aspek yakni:

1) *Reliability* (kehandalan)

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.¹⁷

2) *Responsiveness* (ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.^f

3) *Assurance* (Jaminan)

Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy).

4) *Emphaty* (empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.¹⁸

¹⁷ Sukmawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negerri 5 Palopo", *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo* (2022):3

¹⁸ Sonani, Nia, and Iis Anisa Yulia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Visionida*, Vol 7. No 1 (2021): 14-21.

5) *Tangible* (bukti langsung)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya

c. Aspek-aspek Pelayanan Administrasi

Menurut Sinambela, dkk. Kualitas Pelayanan tercermin dari :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat untuk dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 4) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak memperlakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial atau hal lainnya.
- 5) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesinsi dan efektif.

- 6) Keseimbangan kewajiban, yaitu mempertimbangkan hak dan pelayanan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.¹⁹

d. Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi

Menurut David Osborne dan Plastrik Terdapat Lima strategi penyelenggaraan layanan publik yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik termasuk pelayanan administrasi antara lain:

1) Strategi Inti (*core strategy*)

Strategi inti berkaitan dengan tujuan organisasi dan fungsi inti organisasi pemerintahan. Strategi ini bertujuan untuk memperjelas visi dan misi organisasi, meningkatkan kemampuan pemerintah untuk menciptakan mekanisme baru dalam penetapan tujuan yang strategis. Strategi ini akan membantu dalam memperjelas tujuan, peran pimpinan dan pegawai, arahan organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan tetap memperhatikan berbagai aspek yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi serta perkembangan lingkungan strategis.

2) Strategi Konsekuensi (*consequences strategy*)

Strategi konsekuensi berkaitan dengan sistem intensif yang berfokus pada menciptakan konsekuensi, baik positif maupun negatif. Strategi ini akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan melalui reward atau punishment

¹⁹ Halawa, Poiman Salfin. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa* ", Vol 4. No 1 (2019): 41-52.

memperhitungkan risiko ekonomi, dan dapat mendorong organisasi untuk mengarahkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi peraturan yang ada.²⁰

3) Strategi Pelanggan (*customer strategy*)

Strategi pelanggan berkaitan dengan akuntabilitas dalam memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, bermaksud menciptakan lingkungan strategis untuk mencapai tingkat layanan yang optimal dengan menciptakan umpan balik dari masyarakat, membuat prosedur sederhana, sistem layanan berbasis online dengan mengikuti perkembangan zaman.

4) Strategi Pengawasan (*control strategy*)

Strategi pengawasan berkaitan dengan penataan organisasi dan bentuk pengendalian dalam organisasi yang menitikberatkan kepada visi dan misi organisasi dan masyarakat. Dengan strategi ini diharapkan mampu menciptakan kapabilitas, kemandirian dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

5) Strategi Budaya (*culture strategy*) Strategi budaya berkaitan dengan perubahan budaya kerja seperti kebiasaan, emosi, dan psikologi untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.²¹

e. Administrasi Kependudukan

Administrasi diartikan sebagai kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan pada pembagian kerja yang sudah ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber secara efektif dan efisien

²⁰ Simarmata, Nurputri Yunita, and Edy Sutrisno. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi." *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, Vol 4.No 2 (2022).

²¹ Aeni, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kota Masamba Menggunakan Importance Performance Analisis (Study Masyarakat di Desa Laba)", *Institut Agama Islam Negeri Palopo* (2020): 19

untuk mencapai tujuan. Administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal-hal yang dilakukan dengan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.²²

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1, 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.²³

Kemudian Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk 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 pusat dan pemerintah daerah.

1) Identitas Kependudukan Digital

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, IKD atau Identitas Kependudukan Digital adalah

²² Dr.H. Indra Muchlis Adnan and H. Sufian. Hamim, *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*, ed. Ridhoul Wahidi (Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2013).: 357

²³ Wilhelmina Antonia Pare, "Perlindungan Hukum Terhadap Penduduk Pedalaman Papua Menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-

informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

Saat ini Identitas Kependudukan Digital atau biasa disingkat dengan IKD diterapkan secara bertahap pada masyarakat dengan melihat kekurangan dan kelebihanannya. IKD dibuat dan dikontrol oleh pemerintah, dalam hal ini adalah Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yang penyelenggaraannya terintegrasi dengan SIAK terpusat. Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 72 Tahun 2022 terlampir pada Bab III Pasal 14, Identitas Kependudukan Digital bertujuan untuk:²⁴

- a) Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan
- b) Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk
- c) Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, dan
- d) mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data

Selain KTP-el didalam IKD juga terdapat beberapa dokumen kependudukan lainnya seperti, biodata penduduk, kartu keluarga, surat keterangan

²⁴ Muhammad Tito Karnavian “Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022. BAB 3 Pasal 14”. [https://disdukcapil.kalselprov.go.id/wp-content/uploads/2022/06/Autentifikasi PMDN No 72 Tahun 2022 tentang Standar Spesifikasi Perangkat Keras Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Digital. pdf](https://disdukcapil.kalselprov.go.id/wp-content/uploads/2022/06/Autentifikasi%20PMDN%20No%2072%20Tahun%202022%20tentang%20Standar%20Spesifikasi%20Perangkat%20Keras%20Perangkat%20Lunak%20dan%20Blangko%20Kartu%20Tanda%20Penduduk%20Elektronik%20serta%20Penyelenggaraan%20Identitas%20Digital.pdf). diakses pukul 23.55 tanggal 5 tahun 2024.

kependudukan, serta akta pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2) Mekanisme dan Prosedur Penggunaan Identitas Kependudukan Digital

Sesuai yang terlampir pada Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, penyelenggaraan penerbitan Identitas Kependudukan Digital dilakukan dengan cara seperti berikut:

- a) Penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el dan teridentifikasi tinggal mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui gawai pintar
- b) Penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi Identitas Kependudukan Digital dengan:
- c) Mengisi NIK, alamat suat elektronik, nomor telepon gawai pintar
- d) Melakukan swafoto bergerak wajah atau menggunakan biometrik iris atau sidik jari untuk deteksi kesesuaian/keaktifan
- e) Ditjen melakukan verifikasi dan validasi atas registrasi penduduk.
- f) Ditjen mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada gawai pintar penduduk dan menerbitkan QR code
- g) Penduduk mengoperasikan pada gawai pintar dengan cara:
- h) Login dengan menggunakan personal identification number dan akan muncul beranda aplikasi Identitas Kependudukan Digital
- i) Penduduk yang berhasil masuk beranda aplikasi Identitas Kependudukan Digital melakukan pelayanan administrasi kependudukan dan menampilkan data balikan dari pengguna (terintegrasi secara otomatis)

- j) Data balikan yang dimaksud adalah data yang diperoleh melalui perjanjian kerja sama antara pengguna dengan Menteri sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan
- k) Pengguna yang telah melakukan perjanjian kerja sama melakukan konfigurasi dan penyesuaian aplikasi untuk dapat memanfaatkan Identitas Kependudukan Digital

3. Implementasi *E-Government*

a. Konsep *E-Government*

Konsep *E-Governance* dalam pelayanan publik cukup sederhana, namun pada prinsipnya segala sesuatu, termasuk keterlibatan pihak ketiga, dibakukan secara manual sebelum didigitalkan. Tetapi dalam pengimplemetasian konsep *e-governance* menjadi kompleks karena menstandarkan dan mendigitalkan proses manual pada saat yang bersamaan. Ketika datang ke layanan informasi, otomatisasi dan sistem layanan dapat diintegrasikan untuk pemahaman dan diskusi yang seragam. Untuk memfasilitasi dan mendukung pelayanan publik yang cepat, mudah serta terbuka, yang sinkron dengan amanat UU No. 25 tahun 2009 yang membahas tentang pelayanan publik, kementerian hukum dan HAM telah melakukan pengembangan sistem *e-governance* serta sistem informasi manajemen.²⁵

George Paulus dan Tenenbaum berpendapat bahwa konsep efektifitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Efektifitas sebagai pencapaian sasaran yang

²⁵ Mohammad Saedy Romli, Manuntun Parulian Hutagaol, and Dominicus Savio Priyarsono, "Transformasi Struktural: Faktor-Faktor Dan Pengaruhnya Terhadap Disparitas Pendapatan Di Madura," *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Pembangunan* 5, no. 1 (2018): 44

telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektifitas.

Menurut The World Bank Group, *E-Government* adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan public secara lebih baik.²⁶

E-Government (elektronik pemerintahan) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisien, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Menurut Indrajit, *E-government* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik, dengan *E-Government* dapat mempermudah, mempermudah, mepercepat dan memperingan serta mempercepat akselerasi pembangunan ICT antara daerah, regional, dan nasional.²⁷ *E-Governmnet* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh institute pemerintah dengan tujuan utama untuk:

1. Informasi kepada warga negara
2. Memberikan pelayanan kepada warga negara
3. Mendukung aktivitas bisnis terkait pemerintahan
4. Mendukung hal-hal lain berkaitan dengan penyelenggaran pemerintah

²⁶ Andi Indrajit, "E-Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia," Yogyakarta, 2021

²⁷ Muammar Arafat dan Ulfa, "Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis *Electronic Government* di Kota Palopo", *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 5 Nomor 1, 2020

a. Jenis-Jenis *E-Government*

Berdasarkan buku “*Electronic Government*” yang ditulis oleh Indrajit pada tahun 2002. Dalam buku tersebut, Indrajit membagi jenis-jenis *E-Government* menjadi 4 kategori

1) *Government to Citizens (G2C)*

Dijelaskan sebagai aplikasi e-government yang berhubungan dengan penyampaian layanan pemerintah kepada warga negaranya. Contohnya pembayaran pajak online, pendaftaran kepemilikan kendaraan, dll

2) *Government to Business (G2B)*

Kategori ini mencakup layanan e-government yang ditujukan untuk kalangan bisnis/swasta. Seperti system perizinan usaha, informasi investasi, regulasi perdagangan, dll.

3) *Government to Government (G2G)*

Mencakup interaksi antar instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Contohnya integrasi system database untuk meningkatkan kompatibilitas dan efisiensi

4) *Government to Employess (G2E)*

Layanan e-government yang khusus ditujukan untuk kalangan pegawai pemerintah/aparatur sipil negara. Misalnya sistem pengajian, pelatihan pegawai, kepegawaian secara online, dll.²⁸

²⁸ Andi Indrajit, “*Electronic Government*”: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital,” Yogyakarta, 2021

b. Tujuan dan Manfaat Implementasi *E-Government*

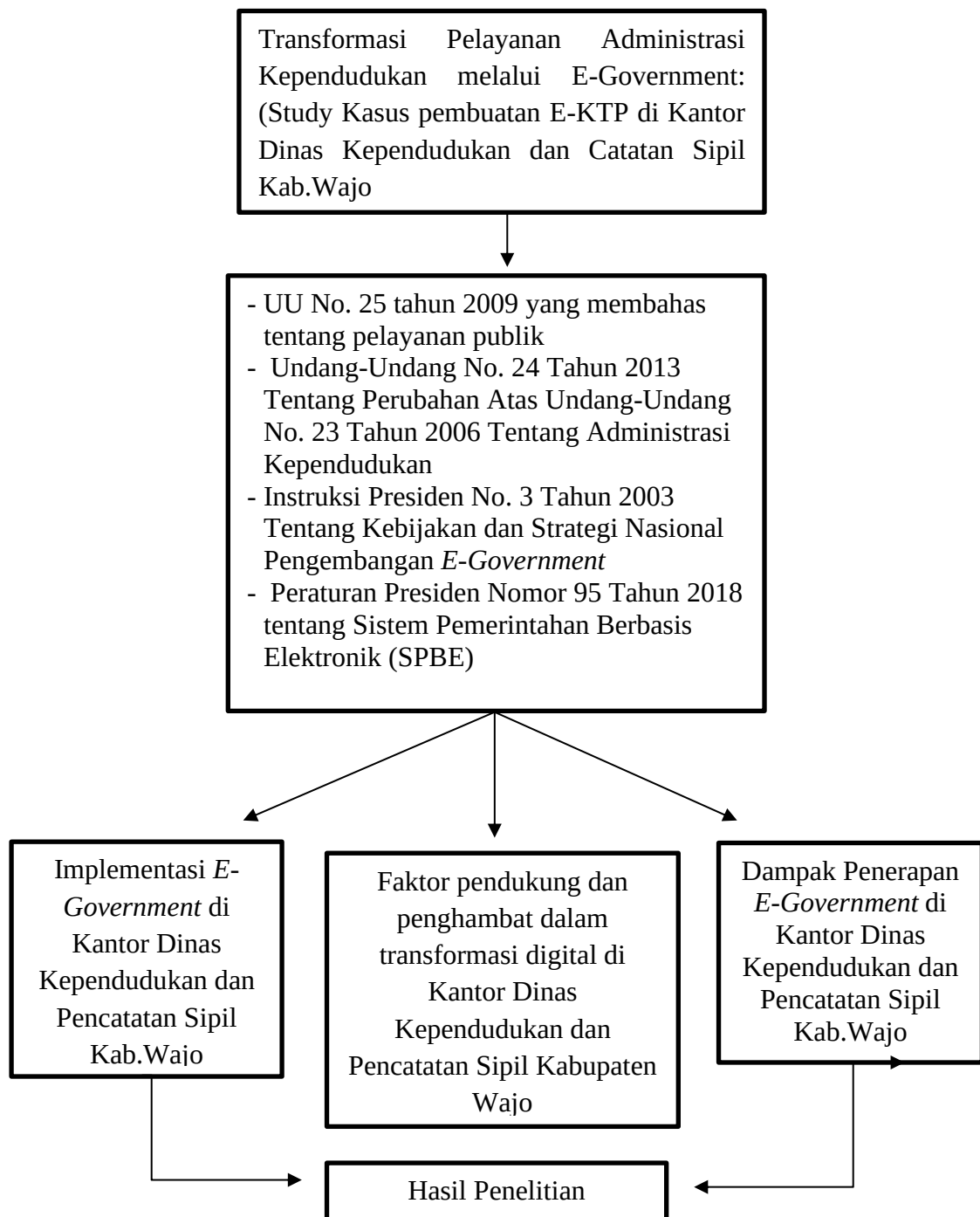
Tujuan utama penerapan *E-governmen* adalah untuk memberikan layanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah. *E-Government* juga bertujuan untuk mengembangkan transparansi yang lebih luas dalam pelayanan publik. Masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang berbagai program dan kegiatan pemerintah, masyarakat juga bias melakukan kontrol dan pertanggungjawaban yang lebih besar terhadap pemerintah. *E-Government* mengahruskan pemerintah memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan yang akan diambil dengan demikian dapat mewujudkan proses pemerintahan yang lebih transparan dan demokratis.²⁹

Manfaat penerapan *e-government* adalah prningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi dan kuantibilitas pemerintah, serta perbaikan kualitas pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi dan partisipasi dalam pembuatan kebijakan

C. Kerangka Pikir

Teori tentang bagaimana variabel-variabel tertentu berkorelasi satu sama lain dikenal sebagai "kerangka pikir". Peneliti dapat menempatkan diri mereka dalam konteks yang lebih luas dengan bantuan kerangka pikir ini, yang membantu dalam menguji rumusan masalah. Kerangka Pikir merupakan hubungan antara konsep satu dengan konsep lainnya untuk menentukan alur pemikiran penelitian ini yaitu:

²⁹ L Muliawaty and S Hendryawan, "Pearanan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Study Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedag)," *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11 (2020)



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah jenis penelitian yang berfokus pada studi tentang bagaimana hukum bekerja dalam masyarakat, dan mengumpulkan data langsung dari lapangan melalui observasi dan wawancara. Penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam tentang suatu fenomena, proses, atau kejadian, serta memperoleh wawasan yang kaya tentang karakteristik, konteks, dan kompleksitas subjek yang diteliti.³⁰

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah memusatkan pada intisari yang akan dilakukan. Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kasus kualitatif dan untuk memilih data yang relevan. Fokus penelitian ini adalah Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Implementasi *E-Government*: (Study Kasus pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab.Wajo).

C. Definisi Istilah

Definisi istilah di perlukan untuk menghindari terjadinya kekeliruan pembaca terhadap variabel atau istilah-istilah yang terkandung dalam judul. Definisi istilah atau penjelasan istilah merupakan penjelasan makna dari masing-masing kata kunci yang terdapat pada jurnal dan fokus penelitian berdasarkan

³⁰ Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), 69.

maksud dan pemahaman peneliti. Definisi istilah bertujuan untuk menghindari adanya salah penafsiran dalam memahami penelitian ini untuk memudahkan variabel tersebut. Dalam memahami judul penelitian, maka peneliti perlu menjelaskan terlebih dulu maksud dari judul penelitian yang diangkat, adapun judul penelitian yang diangkat adalah, “Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *E-Government* (Study Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Wajo)”. Adapun mengenai penjelasan sekaligus pembatasan istilah untuk masing-masing variabel adalah:

1. Transformasi

Transformasi merupakan perubahan yang bersifat struktural, secara bertahap, total, dan tidak bisa dikembalikan ke bentuk semula (*irreversible*). Menurut Tuhumury, transformasi adalah perubahan dari bentuk lama ke bentuk baru. Menurut Bakti Setiawan dalam bukunya yang berjudul Transformasi perkotaan di Indonesia diartikan sebagai perubahan yang lebih struktural yang disebabkan oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang khusus dan mendasar, yang bisa terjadi dalam kurun waktu yang relatif lama.

2. Pelayanan

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Seperti yang dikatakan dalam hadits Rasulullah ﷺ bersabda:

سَيِّدُ الْقَوْمِ خَادِمُهُمْ

Artinya :

"Pemimpin suatu kaum adalah pelayan mereka."

(HR. Abu Nu'aim dalam Al-Hilyah, dishahihkan oleh Al-Albani dalam Silsilah Ash-Shahihah no. 1508)

3. Administrasi Kependudukan

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.³¹

4. E-Government

Menurut *The World Bank Group*, *E-Government* adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah/8 :

يَجْرِمَنَّكُمْ وَلَا ۖ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ قَوْمِينَ كُونُوا ۖ يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا
إِنَّ ۖ اللَّهَ وَاتَّقُوا ۖ لِلتَّقْوَىٰ أَقْرَبُ هُوَ أَعْدِلُوا ۖ تَعْدِلُوا ۖ أَلَّا عَلَىٰ قَوْمٍ شَنَّانُ
تَعْمَلُونَ بِمَا خَبِيرُ اللَّهُ

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah

³¹ Hidayati, Annisa. "Analisis Yuridis Pencatatan Perkawinan Beda Agama (Tinjauan Terhadap Pasal 35 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan)." *Jentera Hukum Borneo*, Vol 5. No 02 (2022): 21-47.

kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”³²

D. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada proses penelitian secara keseluruhan. Menurut Arikunto desain penelitian diibaratkan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tetap sesuai dengan tujuan yang telah diterapkan, Tanpa desain yang benar seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian yang baik.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian survei sebagai salah satu jenis penelitian ilmiah (*Scientific research*) dengan pendekatan hukum empiris. Penelitian survei bertujuan yaitu informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan media wawancara dan kuesioner. Informan Penelitian dilakukan secara *purposive*, yakni memilih orang-orang yang dianggap mengetahui dan mampu memberikan informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti dan di pandang paling mengetahui fenomena penelitian.³³ Penelitian ini berusaha menjelaskan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

³² Amaliyah, Kholishotu, et al. "Ayat-ayat administrasi publik dalam Al-Qur'an." Edisi 1: Jurusan Administrasi Publik Fisip Uin Sgd Bandung (2022). 41

³³ Andi Ni'mah Sulfiani and Ulfa, "Pelaksanaanpelaporan Monitoring Dan Evaluasi Program Di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Palopo", *SNP2M* (2018): 32

E. Sumber Data

Sumber data merupakan bagaimana cara untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data oleh peneliti untuk tujuan tertentu.³⁴ Data yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dan terbuka terhadap informan yang dianggap mengetahui masalah yang ingin dikaji dan sesuai dengan keperluan data.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dan didapat dari sumber pendukung seperti dari buku, jurnal, undang-undang, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan melakukan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Berikut teknik pengumpulan data:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan peninjauan terhadap lokasi tempat penelitian sebagaimana disesuaikan dengan obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung ke objek penelitian yaitu Disdukcapil Kabupaten Wajo untuk

³⁴ Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmah*, (Bandung: Tarsito, 1994), 134

mendapatkan data mengenai data-data lokasi penelitian, kondisi sarana dan prasarana, data pegawai serta data profil Disdukcapil Kabupaten Wajo.³⁵

2. Wawancara Mendalam (Tanya Jawab)

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan alat bantu daftar pertanyaan yang bersifat terbuka. Teknik tersebut dilakukan dengan Tanya jawab antara peneliti dengan informan yang dianggap relevan dalam penelitian ini. wawancara dilakukan secara terbuka dan mendalam agar dapat memberikan kesempatan kepada informan menjawab secara bebas.³⁶ Dalam penelitian ini peneliti melakukan Tanya jawab dengan Operator Layanan, pegawai dan masyarakat untuk mendapat data dalam pelayanan e- KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Wajo.

3. Dokumentasi

Catatan kejadian yang telah berlangsung atau berlalu. Dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh dari observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya dan terlihat lebih asli jika didukung oleh data dokumentasi. Maka, teknik penelitian yang dilakukan peneliti sebagai pengumpulan informasi dari sumber data dengan melakukan dokumentasi berupa gambar-gambar.

³⁵ Sarwinda. *"Pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Gowa"*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar 2018: 37

³⁶ Sarwinda. *"Pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Gowa"*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar 2018: 38

G. Instrumen Penelitian

Alat pengumpulan data diperlukan sesuai teknik pengumpulan digunakan disebut instrument. Penelitian kualitatif, sumber daya utama ialah peneliti. Instrument penelitian menggunakan sumber informasi dari Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dan masyarakat.

1. Pedoman Observasi

Observasi penelitian mengamati hal berikut:

- a. Keadaan fisik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo
- b. Kegiatan pelayanan yang dilakukan didalam dan diluar Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

2. Pedoman Wawancara

Untuk memperoleh data dari lapangan dapat digunakan melalui pedoman wawancara, Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ahmad Imran Ilyas sebagai operator layanan, Ibu Darmayanti sebagai operator layanan online, Bapak Sugeng sebagai Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan beberapa masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Wawancara yang dilakukan bertujuan untuk memudahkan dalam mencari dan mengetahui data yang valid dan relevan selain itu dapat menghemat waktu serta memudahkan penulis dalam menganalisis data.

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi memuat berbagai:

- a. Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo
- b. Visi Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo
- c. Data pelayanan Online dan Offline Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo
- d. Sarana dan prasarana Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

1) Triangulasi Sumber

Melakukan pengecekan data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dan menguji data yang sudah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan pengujian data. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.³⁷

2) Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan

³⁷ Sarwinda. *"Pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa"*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar 2018: 39-40

untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3) Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mempelajari dan mengolah data untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan informasi penting yang terkandung didalamnya. Analisis data yang digunakan merupakan proses menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menyusun dan mengatur data ke dalam kategori sehingga menjadi satu kesatuan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.³⁸

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan tahapan atau langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu membuat abstraksi atau rangkuman yang merupakan hasil dari isi wawancara yang terekam secara sistematis yang kemudian disusun untuk mendapatkan poin penting dalam membantu proses pengkodean aspek-aspek tertentu dari fokus penelitian.

³⁸ Hari Sutra Disemadi, "Lensa Penelitian Hukum: Esai Deskriptif Tentang Metodologi Penelitian Hukum, *Journal of Judicial Review*, Vol. 24, No. 2, (2022) :53

2. Penyajian data yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasar data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian yang kemudian dapat memberikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Kemudian peneliti dapat mengontrol data dalam bentuk yang sederhana dan praktis.
3. Verifikasi, menarik kesimpulan, memungkinkan verifikasi selama penelitian berlangsung. Sejak awal kajian, peneliti mencoba menemukan makna dari data yang dikumpulkan. Dari data yang terkumpul diperoleh kesimpulan.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Letak Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

Kabupaten Wajo adalah salah satu Daerah Tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Sengkang. Kabupaten wajo terletak pada posisi 3 0 39'-4 0 16' Lintang Selatan dan 119 0 53'-120 0 27 Bujur Timur, merupakan daerah yang terletak ditengah-tengah Propinsi Sulawesi Selatan dan pada zone tengah yang merupakan suatu depresi yang memanjang pada arah laut tenggara dan terakhir merupakan selat.³⁹ Batas wilayah Kabupaten Wajo adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kabupaten Luwu dan Kab. Sidenreng Rappang

Sebelah Timur : Teluk Bone

Sebelah Selatan : Kabupaten Bone dan Kabupaten Soppeng

Sebelah Barat : Kabupaten Soppeng dan Kabupaten Sidrap

Komoditi unggulan Kabupaten Wajo yaitu sektor perkebunan, pertanian dan jasa. Sektor Perkebunan komoditi unggulannya adalah Kelapa Sawit, Kakao, Tebu, Kopi, Kelapa, Cengkeh, Jambu Mete, Kemiri, lada, Pala, dan Vanili. Sub sektor Pertanian komoditi yang diunggulkan berupa Jagung, Tembakau dan Ubi Kayu. sub sektor jasa Pariwisataya yaitu wisata alam dan budaya.

³⁹ Hermanto. *“Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Proses Pelayanan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo”*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar 2024: 47

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo Penyelenggaraan Kebijakan Kependudukan di Kabupaten Wajo tentunya mengacu pada aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Keputusan menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 1992 tentang Peningkatan Kantor Catatan Sipil Kabupaten Type C menjadi Kantor Pencatatan Sipil Kabupaten Type B, maka di Kabupaten Daerah Tingkat II Wajo dibentuk Kantor Pencatatan Sipil yang merupakan penggabungan hasil pemisahan dari Bagian Pemerintahan Sekretariat Wilayah Kabupaten Tingkat II Wajo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo sebelumnya adalah Kantor Pencatatan Sipil yang masih bergabung dengan Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. Hal ini berlangsung sampai dengan Tahun 2009.

Kemudian baru Tahun 2009 ketika dibawah kepemimpinan Bupati Wajo Drs. Burhanuddin Unru, MM yang dipilih secara langsung oleh rakyat Wajo membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yang mengacu pada Undang-undang Nomor 23 tentang Administrasi kependudukan,⁴⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 tentang Administrasi kependudukan, Pasal 27 yang berbunyi dalam 50 menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan di Kab/Kota dibentuk untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Wajo dan Peraturan Pemerintah

⁴⁰ Hermanto. *“Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Proses Pelayanan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo”*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar 2024: 49

Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pasal 22 Ayat 4 huruf E yang berbunyi : Bidang kependudukan dan pencatatan sipil, perumusan urusan diwadahi dalam bentuk Dinas. Serta Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Wajo (Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2011 Nomor 51).

- a. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo memiliki Visi dan Misi dibawah ini :

- 1) Visi

“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang Professional dan Berhasil Guna”

- 2) Misi

- (a) Mewujudkan Pengelolaan Administrasi Pemerintah yang Tertib dan Aman
- (b) Mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang Professional
- (c) Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Berbasis Information, Communication, and Technology (ICT) dan Manual yang Bermutu Tinggi.

- b. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

Gambar 4.1: Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo



Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Wajo (2024)

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antar departemen dan jabatan yang ada dalam organisasi untuk melaksanakan kegiatan dalam mencapai suatu tujuan, karena struktur organisasi yang baik merupakan salah satu syarat penting agar organisasi dapat berfungsi dengan baik. Dengan struktur organisasi, kita dapat melihat seberapa baik pembagian kerja dan berbagai fungsi atau kegiatan dapat dikoordinasikan. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo diatur dan dijelaskan dengan penekanan yang jelas pada kewenangan dan tanggung jawab yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dalam Pasal 15 Perda No. 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Pemkab. Wajo, tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Wajo yaitu Melaksanakan sebagian kewenangan/urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan Pencatatan sipil yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan Peraturan Perundangundangan yang berlaku.⁴¹ Didukung dengan Q.S. Al-An'am/6:13

Terjemahnya:

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Wahai Kaumku, berbuatlah menurut kedudukanmu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) diakhirat (nanti). Sesungguhnya orang-orang yang zalim tidak akan beruntung.”

Sesuai dengan firman Allah diatas, berbuatlah sesuai kedudukanmu dan semampumu, kelak nanti akan memperoleh tempat yang terbaik diakhirat. Firman tersebut menjadi landasan pondasi bagi seorang pelayan publik, agar menjadi seorang insan yang berguna bagi nusa dan bangsa.⁴²

2) Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Menurut Pasal Perda No. 6 Tahun 2008 adapun fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

(a) Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

⁴¹ Andi Ni'mah Sulfiani. “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Kabupaten Wajo Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil”. Skripsi Unhas Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, 2012:52

⁴² Amaliyah, Kholishotu, et al. "Ayat-ayat administrasi publik dalam Al-Qur'an." Edisi 1: Jurusan Administrasi Publik Fisip Uin Sgd Bandung (2022). 52

(b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

(c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugas dan kewenangannya.

3) Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

Jenis pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo:

(a) Pelayanan Kependudukan

1. Pendaftaran Kependudukan adalah pencatatan biodata penduduk pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi serta penertiban dokumen kependudukan berupa kartu identitas.
2. Kartu Keluarga (KK), adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Dimana terdiri dari Kartu Keluarga bagi WNI (Warga Negara Indonesia) dan WNA (Warga Negara Asing).
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP), adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dimana terdiri dari Kartu Tanda Penduduk bagi WNI (Warga Negara Indonesia) dan WNA (Warga Negara Asing).
4. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
5. Pelayanan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)
6. Pendaftaran pindah datang penduduk Warga Negara Indonesia (WNI)

7. Pendaftaran pindah datang penduduk Warga Negara Asing (WNA)
 8. Pendaftaran pindah datang antar negara
- b) Pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo khusus di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:
1. Pelayanan Pencatatan Biodata bagi Penduduk WNI atau Orang Asing;
 2. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga;
 3. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
 4. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
 5. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah antar Kab/Kota/Provinsi;
 6. Pelayanan Pindah Datang Penduduk;
 7. Pelayanan Pencatatan Kelahiran;
 8. Pelayanan Pencatatan Perkawinan;
 9. Pelayanan Pencatatan Perceraian;
 10. Pelayanan Pencatatan Kematian;
 11. Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak;
 12. Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak;
 13. Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Sugeng yang bertugas sebagai Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Government. Dalam mendukung pelayanan administrasi, pemerintah melakukan transformasi

dengan memunculkan inovasi, salah satunya yaitu program pelayanan online (e- government). Pada tahun 2003 pemerintah telah mengeluarkan panduan untuk mendukung keberhasilan pelayanan publik, antara lain Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah, Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana Pelayanan Online (e-government) Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang pelayanan online, serta Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah. Kemudian, pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan panduan sebagai pelengkap dari panduan sebelumnya antara lain standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (e-service), kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran pelayanan online (e-government), blueprint aplikasi pelayanan online pusat dan daerah. Kemudian, pada tahun 2016 dibentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20 Tahun 2006, dimana salah satu tugasnya yakni mempercepat pelaksanaan pelayanan online (e-government).

Pelayanan Online dinyatakan dalam Peraturan Kementrian dalam negeri no. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 1 memuat: “Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

B. PEMBAHASAN

1. Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Implementasi *Electronic Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

a. Pelayanan Konvensional sebelum penerapan sistem *E-Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

Pelaksanaan pelayanan secara konvensional, yaitu pemohon datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, lalu mengambil nomor antrian melalui mesin antrian yang telah disiapkan Kantor Disdukcapil, pemohon akan dibeikan formulir pengisian biodata dan nomor antrian, pemohon dapat melakukan pengisian formulir yang diberikan (disarankan untuk membawa alat tulis pribadi karena alat tulis yang disediakan terbatas, sehingga harus bergantian dengan pemohon lain dengan waktu yang cukup lama). Setelah petugas pelayanan memanggil nomor antrian, pemohon menyerahkan seluruh berkas persyaratan sesuai dengan pengurusan Administrasi Kependudukan. Setelah berkas persyaratan bekas telah benar, maka akan dilakukan tahap percetakan dan pemohon dapat kembali ke Kantor Disdukcapil ± 3 hari terhitung dari lolos verifikasi berkas pengajuan.

b. Pelayanan Online di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

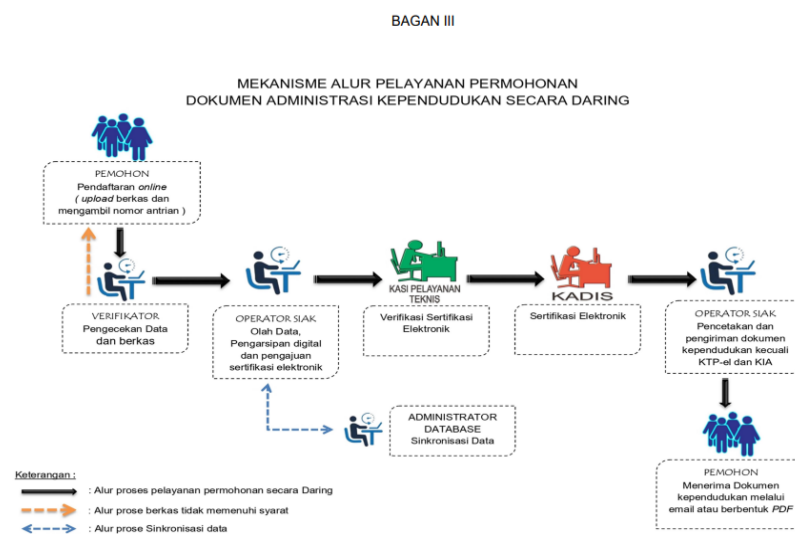
Pelayanan online baru dilaksanakan di Kabupaten Wajo pada tahun 2020. Hal ini sebagai solusi atas terhentinya pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wajo karena pandemic covid-19. Dalam pelayanannya, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo memanfaatkan website dan aplikasi yang dapat di unduh di playstore yaitu aplikasi telegram Masyarakat dapat mengakses website melalui “sdukcapil.wajokab.go.id”. Hal ini pula merupakan strategi pemerintahan dalam rangka mengembangkan sistem yang terpercaya, terjangkau masyarakat dan pemanfaatan teknologi dengan optimal guna menyusun dan mengembangkan e-government di Kabupaten Wajo.

c. Penerapan sistem layanan

1) Layanan Digital

Gambar 4.2: Alur permohonan administrasi kependudukan secara daring



Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab.Wajo (2021)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Imran sebagai Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Wajo

Bahwa penerapan Pelayanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo mulai diakselerasi sejak pandemi COVID-19 pada tahun 2020 untuk mendukung protokol kesehatan dan meminimalkan interaksi fisik dan didukung dengan Peraturan Bupati Wajo

Nomor 150 Tahun 2019 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wajo.⁴³

Adapun pendukung dari hasil wawancara yang disampaikan oleh bapak Imran sebagai Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Wajo.

Implementasi e-government sangat penting dalam mendukung layanan kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Dengan e-government, proses administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Layanan seperti pembuatan KTP-el, KK, akta kelahiran, dan akta kematian dapat dilakukan secara online, mengurangi antrean dan interaksi fisik yang berisiko, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja. Selain itu, digitalisasi data melalui aplikasi seperti SIAK meningkatkan efisiensi pengelolaan data kependudukan, mengurangi kesalahan, dan memungkinkan pemantauan kinerja yang lebih baik. Penerapan e-government juga mendukung akuntabilitas, transparansi, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Dalam pengimplementasian E-Government dalam hal pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan beberapa hal untuk dapat memastikan bahwa dalam penerapan E-Government ini telah sukses dan berjalan dengan baik serta memberikan perubahan pelayanan yang lebih baik dan efisien kepada masyarakat. Sehingga elemen sukses penerapan e-Government hendaknya perlu diperhatikan dengan baik.

⁴³ Imran, operator pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Capil Kabupaten Wajo tanggal 9 Desember 2024

Berikut ini 3 (tiga) elemen sukses dalam pengimplementasian/ penerapan E-Government:

(b) Elemen Support

Keinginan atau tekad dari pemerintah atau pejabat publik dalam menerapkan E-Government merupakan elemen pertama dan yang paling penting harus di perhatikan dalam menerapkan *E-Government*, sehingga tidak menimbulkan hal-hal yang tidak baik seperti menentang prinsip-prinsip yang berkaitan dengan E-Government dan atau hanya sekedar mengikuti gaya atau trend. Berdasarkan kemauan dan lamanya penerapan *E-Goverenment*.⁴⁴

Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Imran selaku Operator Layanan di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo⁴⁵

Dalam menerapkan E-government “Kalau soal kemauan penerapan E-Government ini dari pihak capil sudah ada karena E-Government diterapkan itu sejak akhir tahun 2019 dan mulai aktif sejak tahun 2020 dan semenjak ada Covid-19 mulai, jadi kalau kemauan dari pihak capil itu sudah ada dan itu sudah disosialisikan kepada kantor camat dan kantor desa untuk disampaikan kepada masyarakat”. Dapat disimpulkan bahwa kemauan di terapkannya pelayanan berbasis online (e-Government) termasuk pembuatan kartu keluarga untuk meningkatkan dan menghasilkan pelayanan yang prima atau baik kemudian pelayanan online ini sudah diterapkan sejak tahun 2019 dan penerapannya mulai di optimalkan sejak tahun 2020 yaitu pada saat pandemi Covid-19.

E-Government ini memiliki aturan tertentu. Sistem kerja akan berjalan lancar dalam suatu instansi pemerintah jika dilaksanakan sesuai aturan. Selain itu di dukung dengan pemahaman pegawai terkait aturan tersebut.

⁴⁴ Tiara Halim. “Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Luwu”. *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Makassar. 2024

⁴⁵ Imran, Operator Layanan di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, *Wawancara di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo* Tanggal 9 Desember 2024.

Sebagaimana yang disebutkan oleh Bapak Sugeng sebagai Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.⁴⁶

Penerima pelayanan online dari pelanggan atau pemohon itu diterima melalui Telegram atau e-mail dan selanjutnya itu disalurkan kembali ke loket pelayanan dan setelah selesai di setor kembali ke staf bagian pelayanan online dan setelah selesai dibuatkan resi pengambilan, jadi yang menyetor melalui e-mail itu dikirimkan kembali melalui e-mail, namun bisa juga datang langsung ke capil sesuai dengan tanggal pengambilan yang tertera di resi dan terkait dengan yang tidak memelurkan legalisir itu adalah KTP elektronik, KK dan AKTA serta semua dokumen kependudukan yang bertandatangan barcode, itu berdasarkan Permendagri 104.

Gambar 4.3 Resi Pengambilan Administrasi Kependudukan yang telah diproses

 DISDUKCAPIL WAJO REGISTER LAYANAN ONLINE TAHUN 2025		No. REGISTER 03012025LO-0046
BUKTI PENGAMBILAN LAYANAN ONLINE	Status Dokumen Anda	: Antrian No: 03012025LO-0046, SELESAI, Silahkan ke loket 9, perhatikan resi
	Tanggal Registrasi	: 03 Januari 2025
	Tanggal Pengambilan	: 03-01-2025
	Nama Pemohon	: Haerunnisa
	Penjelasan Permohonan	: KTP rusak dan pergantian desa sesuai KK
	Pilihan Pencetakan	: Cetak di Dinas
	No. HP Pemohon	: 085397433905
	Nama Operator	: WAHYUNI MANAF
	NIK/KK yg di Cetak	: ktpel ; 7313101503900001 NURISMAN
	No.Urut KTPel	:

Sumber: Operator online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab,Wajo (2025)

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan aturan standar pelayanan publik dan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan telah sesuai yaitu semua pegawai telah memahami aturan yang berlaku dalam melaksanakan

⁴⁶ Sugeng, Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo tanggal 9 Desember 2024

pelayanan berbasis online (*e-Government*) utamanya dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan lainnya.

Seperti yang di ungkapkan pada wawancara yang dilakukan dengan Ibu Anti sebagai Operator Layanan Online di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.⁴⁷

Terkait pembuatan Kartu Keluarga dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan berbasis online dapat lebih memudahkan masyarakat karena masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Wajo. Kecuali, untuk pengambilan KTP, tetapi untuk Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran itu masyarakat bisa mencentaknya dengan sendiri.

Pelayanan berbasis online ini didukung dengan Peraturan Bupati Wajo Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dapat menghasilkan berkas berupa file elektronik.

(c) Elemen Capacity

Sumber daya adalah elemen yang sangat penting dalam penerapan pelayanan berbasis Online (*e-Government*). Sumber daya disini terdiri dari 3 komponen penting yaitu sumber daya manusia, finansial dan infrastruktur. Tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkompetensi mendukung berhasilnya pelayanan berbasis online (*E-Government*).⁴⁸

Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Bapak Sugeng yang menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi

⁴⁷ Anti, Operator Layanan Online di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 10 Desember 2024.

⁴⁸ Irawan, B “Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik”. *Jurnal Paradigma (JP)*, Vol 2 .No 1 (2013)

Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.⁴⁹

Soal tenaga pegawai disini yang menjadi operator itu sudah terlatih semua, sudah memiliki sertifikat operator SIAK. Jadi soal itu semua pegawai dibagian ini itu mampu dan sesuai dengan kompetensinya.

Dari uraian diatas penulis menyimpulkan sumber daya atau pegawai 23 orang yang menjadi operator yang menangani pelayanan konvensional dan online (*E-Government*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo itu sesuai dengan kompetensi dan sudah memenuhi standar yang telah ditentukan. Sumber daya finansial (keuangan) merupakan bagian pendukung dalam penerapan *e-Government*.

Seperti yang di katakan oleh Bapak Imran sebagai Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

Dalam menerapkan *E-Government* “Dana untuk itu atau anggaran yang digunakan itu sudah berkurang sudah tidak seperti yang dulu lagi karena tahun lalu itu APBD dan ada anggaran yang namanya DAK (Dana Alokasi Khusus) itu sekarang sudah tidak ada lagi. Jadi, anggaran yang digunakan sekarang itu hanya APBD yang terbatas”.⁵⁰

Jadi kesimpulannya yaitu dana yang digunakan untuk pelayanan yaitu berasal dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) yang pada tahun sebelumnya menggunakan anggaran yang bersumber dari dua anggaran yaitu DAK (Dana Alokasi Khusus) dan APBD dan pada tahun ini hanya menggunakan anggaran dari APBD yang kemudian itu mengalami perubahan yang cukup signifikan.

⁴⁹ Sugeng, Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 9 Desember 2024

⁵⁰ Imran, Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Capil Kab.Wajo tanggal 9 Desember 2024

Sumber daya infrastruktur juga merupakan bagian terpenting pelayanan *E-Government*. Dapat dikatakan ketersediaan infrastruktur menjadi kunci keberhasilan penerapan pelayanan berbasis online.

Hal ini juga di ungkapkan oleh Ibu Anti sebagai Operator Layanan Online di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.⁵¹

Soal infrastruktur disini itu sudah memadai tapi setiap tahunnya itu perlu perbaikan atau tambahan alat karena alat setiap tahunnya itu ada yang rusak dan butuh adanya perbaikan”.

Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasana atau infrastruktur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yaitu sudah memadai. Namun, dalam hal tersebut perlu perawatan atau perbaruan dari beberapa alat yang sudah tidak layak lagi untuk digunakan.

(d) Elemen Value

Elemen value ini adalah salah satu elemen yang sangat penting dalam terlaksananya suatu kebijakan karena menentukan nilai atau besarnya manfaat yang didapat. Penerapan *E-Government* ini tentunya mendatangkan manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Seperti yang di katakan oleh Bapak Imran sebagai Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.⁵²

Manfaatnya yang sangat dirasakan dicapil itu sendiri yaitu dapat mengurangi kepadatan antrian di Capil karena kapan tidak diterapkannya ini pelayanan online antrian di Capil akan sangat panjang.

⁵¹ Anti, Operator Layanan Online di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 10 Desember 2024

⁵² Imran, Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara di Kantor Capil Kab.Wajo tanggal 9 Desember 2024

Dapat disimpulkan manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yaitu dapat mengurangi kepadatan antrian dan proses pelayanan dapat berjalan dengan normal seperti sebelum adanya pandemi Covid-19. Selain memberikan manfaat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, penerapan E-Goverenment ini juga memberikan manfaat bagi masyarakat.

Hal ini di sampaikan Ibu Darmia bekerja sebagai IRT selaku pengguna layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo⁵³.

Pelayanan online sering saya lakukan yaitu melalui *call center* yang melalui Telegram, kalau manfaat yang saya rasakan itu ketika mengurus pembuatan KK atau Akte Kelahiran saya tidak perlu lagi ke kantor capil karena bisa di cetak sendiri jika file sudah dikirim oleh pihak capil melalui email yang sudah saya gunakan dalam pendaftaran *online*.

Jadi kesimpulannya bahwa manfaat yang dirasakan masyarakat semenjak adanya *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo sangatlah baik karena masyarakat tidak perlu datang untuk mengantri di kantor dan website juga saat mudah untuk diakses, serta persyaratan pengumpulan berkas dalam pelayanan *online* sama hal dengan pelayanan *offline* dan juga tidak mempersulit masyarakat.

d. Perangkat E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

(1) Akses

Akses merupakan pondasi awal penyelenggaraan *E-Government*. Akses dalam penyelenggraan *E-Government* berupa jaringan telekomunikasi, jaringan

⁵³ Damia, pengguna layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 11 Desember 2024

internet dan media komunikasi lainnya yang dapat digunakan dalam mengakses portal pelayanan publik. Dalam penelitian ini, yang menjadi pokok pembahasan yaitu Sejauh mana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam membangun akses yang memadai guna mendukung penyelenggaraan *E-Government*, salah satunya yaitu jaringan komputer. Jaringan komputer adalah sebuah kumpulan komputer, printer dan peralatan lainnya yang terhubung dalam satu kesatuan. Informasi dan data bergerak melalui kabel-kabel atau tanpa kabel sehingga memungkinkan pengguna jaringan komputer dapat saling bertukar dokumen dan data, mencetak pada printer yang sama dan bersama-sama menggunakan hardware/software yang terhubung dengan jaringan. Setiap komputer, printer atau periferal yang terhubung dengan jaringan disebut node. Sebuah jaringan komputer dapat memiliki dua, puluhan, ribuan atau bahkan jutaan node.⁵⁴

Seperti yang di katakan oleh Bapak Imran sebagai Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

Jenis jaringan komputer yang digunakan untuk mendukung pelayanan digital di capil adalah *Local Area Network* (LAN), merupakan jaringan lokal di dalam sebuah gedung yang mampu menjangkau radius beberapa ratus meter. LAN digunakan untuk menghubungkan komputer (*workstation*) dalam kantor dan memakai bersama sumberdaya (*resource*), misalnya printer dan saling bertukar informasi. Dengan fasilitas tersebut, semua 15 komputer (*client*) yang terhubung dapat melakukan transaksi data secara langsung.⁵⁵

⁵⁴ Muh Sayyidu, "Dampak Penerapan Electronic Government Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar". Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar 2018:59

⁵⁵ Imran, Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 9 Desember 2024

(2) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna e-government merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan melaksanakan dan pengembangan e-government.⁵⁶ Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam pendayagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi *E-Government*. Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk Mendukung *E-Government* adalah sebagai berikut :

- (a) Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (*e-literacy*), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (*information society*).
- (b) Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.
- (c) Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.

⁵⁶ Muh Sayyidu, "Dampak Penerapan Electronic Government Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar". Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar 2018:62

- (d) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga, serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat mentransfer pengetahuan/ keterampilan yang dimiliki kepada masyarakat di lingkungannya.
- (e) Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh (*distance learning*) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.
- (f) Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan e-government melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program e-government, serta contoh keberhasilan (*best practice*) pelaksanaan *e-government*.
- (g) Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.

Sejauh ini, “Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo telah beberapa kali mengadakan pendidikan dan Pelatihan Teknis dalam peningkatan mutu dan kualitas Sumber Daya Manusia. Hal tersebut sangat menunjang efisiensi dan efektivitas pelayanan publik nantinya. Selain itu,

kami (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo) beberapa kali mengikuti Pelatihan Teknis tingkat Provinsi.⁵⁷

Hal ini di ungkapkan oleh Bapak Imran sebagai Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

2. Infrastruktur dan Aplikasi Dasar

Pengembangan *e-government* di suatu lembaga pemerintah, dilandasi oleh 4 (empat) infrastruktur utama, meliputi :

- a) Suprastruktur *e-government* yang memuat antara lain kepemimpinan manajemen lembaga (*e-leadership*), sumberdaya manusia (*human resources*) dan peraturan ditingkat lembaga yang terkait dengan pengembangan *e-Government* (*regulation*).
- b) Infrastruktur jaringan yang memuat antara lain protokol komunikasi, topologi, teknologi dan keamanan.
- c) Infrastruktur informasi yang memuat antara lain struktur data, format data, metode berbagi data (*data sharing*) dan sistem pengamanannya.
- d) Infrastruktur aplikasi yang memuat antara lain aplikasi layanan publik, aplikasi antar muka (*interface*), dan aplikasi back office. Seluruh infrastruktur tersebut akan dibangun dalam satu kerangka berpikir yang utuh, yang selanjutnya dikembangkan menjadi cetak biru pengembangan *e-government* di setiap lembaga pemerintah.

Konsep pengembangan infrastruktur diarahkan kepada pemanfaatan semaksimal mungkin sumberdaya informasi yang telah ada sebagai modal utama

⁵⁷ Imran, Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 9 Desember 2024.

dalam mengembangkan *E-Government*. Pengembangan *E-Government* pada setiap lembaga, selain akan meningkatkan pemanfaatan sistem informasi yang dimiliki, juga diharapkan meningkatkan layanan publik dan operasional pengelolaan pemerintahan secara lebih efektif dan efisien. Selain memiliki pimpinan yang *e-leadership*, perlengkapan dan peralatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo sudah cukup memadai untuk penyelenggaraan *E-Government*.

Sebagaimana yang di sampaikan oleh Bapak Sugeng sebagai Kepala Sub bagian Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.⁵⁸

Saat ini Alat Kelengkapan Pendukung Kinerja dan Pelayanan kepada masyarakat sudah cukup memadai. Hal tersebut kiranya dapat menjadi acuan untuk membangun dan melaksanakan *E-Government* sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif.

Tabel 4.1 perlengkapan dan peralatan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo

No	Jenis Perlengkapan Dan Peralatan	Kondisi		Jumlah
		Baik	Rusak	
1.	Komputer	15 Unit	1 Unit	16 Unit
2.	Laptop	5 Unit	-	5 Unit
3.	Wireles	2 Unit	-	2 Unit

⁵⁸ Sugeng, Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 9 Deseember 2024

4.	Modem	2 Unit	-	2 Unit
----	-------	--------	---	--------

5.	Printer	11 Unit	2 Unit	13 Unit
----	---------	---------	--------	---------

Sumber : Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wajo (2024)

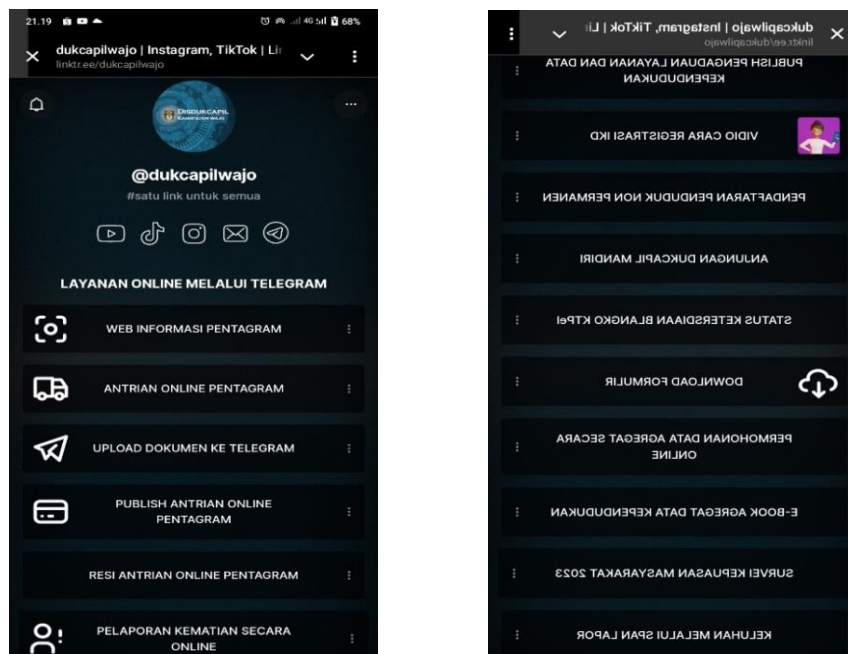
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor Pendukung

1) Website Kabupaten Wajo

Faktor Pendukung kesiapan Pemerintah Kabupaten Wajo dalam Penyelenggaraan *E-Government* yaitu telah memiliki website pemerintah daerah. Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan *E-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Situs web Pemerintah Daerah dapat digunakan untuk semua instansi publik (pemerintah) yang menggunakan internet sebagai media untuk penyebaran informasi serta memberikan layanan kepada masyarakat, dan instansi atau perusahaan swasta.

Gambar 4.4 : link info layanan *E-Government*



Sumber: Operator Layanan *Online* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Wajo (2021)

Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat kedua dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dengan sasaran agar masyarakat Kabupaten Wajo dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah daerah dengan menggunakan media internet.

Website Pelayanan Kabupaten Wajo dikelola oleh masing-masing admin pelayanan. Melalui *website* tersebut dapat diperoleh informasi pelayanan administrasi melalui sistem *E-Government*. “Dengan adanya *website* Capil Kabupaten Wajo proses pelayanan menjadi lebih baik dan transparan.

Hal ini di sampaikan Bapak Ahmad Lutfi bekerja sebagai Wiraswasta selaku pengguna layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.⁵⁹

Menurut beberapa masyarakat bahwa *website* tersebut menampilkan informasi pelayanan yang update (terbaru). “*Website* Capil Kabupaten Wajo merupakan salah satu bentuk pelayanan informasi kepada masyarakat yang ingin mengetahui informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Capil.

Dilihat dari segi pendaftaran baik pendaftaran secara *offline* maupun online di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

⁵⁹ Ahmad Lutfi, pengguna layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 11 Desember 2024.

Jumlah pendaftaran *Offline* dapat dilihat dari kolom berikut:

Tabel 4.2 Jumlah Pendaftaran offline pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tahun 2024

No	Waktu Tahun 2024	Permohonan					Jumlah	Keterangan			
		KK	KIA	KTP	AKTA	SKP		Selesai	Ditolak	Diterima	Bermasalah
1.	Januari	347	321	554	480	272	1.984	1.941	11	17	15
2.	Februari	354	282	510	373	273	1.792	1.752	10	14	16
3.	Maret	114	93	98	65	78	468	448	-	9	11
4.	April	225	105	284	164	125	895	872	4	6	13
5.	Mei	356	287	397	276	179	1.461	1.427	7	13	14
6	Juni	336	189	309	160	198	1.192	1.156	6	10	20
7	Juli	319	137	350	208	109	1.123	1.093	6	8	16
8	Agustus	298	156	291	96	169	1.010	980	12	6	12
9	September	230	92	164	165	82	733	715	4	7	7
10	Oktober	376	145	318	104	132	1.085	1.054	10	6	15
11	November	215	76	118	82	50	541	521	6	5	9
12	Desember	67	21	78	29	11	206	198	-	3	5

Sumber : Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wajo (2024)

Jumlah Pendaftaran *online* dapat dilihat dari kolom berikut:

Tabel 4.3 Jumlah Pendaftaran *online* pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tahun 2024

No	Waktu Tahun 2024	Permohonan					Jumlah	Keterangan			
		KK	KIA	KTP	AKTA	SKP		Selesai	Ditolak	Diterima	Bermasalah
1.	Januari	712	210	443	220	197	1.782	1.262	214	108	198
2.	Februari	588	145	310	181	102	1.326	908	132	125	161
3.	Maret	543	110	283	113	87	1.136	783	152	92	109

4.	April	328	95	213	143	149	928	638	106	75	114
5.	Mei	487	276	386	108	210	1.467	1.016	143	98	210
6	Juni	532	120	254	176	70	1.152	718	151	82	201
7	Juli	483	103	270	148	119	1.123	765	114	80	164
8	Agustus	394	187	238	98	102	1.019	705	122	68	124
9	September	256	92	187	111	78	724	421	97	36	170
10	Oktober	485	124	256	118	102	1.085	752	120	61	152
11	November	218	85	121	99	94	617	368	76	51	122
12	Desember	42	13	34	22	19	130	95	8	15	12

Sumber : Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wajo (2024)

Keterangan

Selesai : pengajuan sudah selesai di proses

Diterima : pengajuan sudah di anggap lengkap untuk dikerjakan oleh operator

Ditolak : berkas yang di *upload* tidak sesuai dengan persyaratan, isian formulir tidak sesuai dan tidak lengkap, formulir tidak di tanda tangani dan tidak dicantumkan nama oleh pemohon, pernyataan tidak bermaterai jika ada, dan/atau berkas pendukung tidak lengkap

Bermasalah : berkas yang di upload bermasalah, seperti penulisan nama pada berkas tidak sama.

Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Bapak Imran selaku Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Wajo.⁶⁰

Penerapan *e-government* dalam pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Wajo dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mempermudah dan mempercepat proses layanan, Layanan seperti pembuatan KTP-el, KK, dan akta kelahiran kini dapat dilakukan secara online, mengurangi antrian

⁶⁰ Imran, Operator Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Wajo Tanggal 9 Desember 2024

dan interaksi fisik. Dan Penggunaan *Website* mempercepat pengolahan data kependudukan, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan akurasi data. Selain itu, sistem antrian elektronik dan informasi layanan yang tersedia secara digital mempercepat waktu tunggu masyarakat, meningkatkan produktivitas pegawai, dan mempermudah pemantauan kinerja pelayanan, selain itu penerapan *e-government* berpengaruh terhadap transparansi dan akuntabilitas di lingkungan kerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo karena semua laporan dan sebagainya bisa dikontrol melalui *website* yang ada.

Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Bapak Sugeng selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Wajo.⁶¹

Kesuksesan transformasi di kantor dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo karena Peran pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo sangat krusial dalam mendorong transformasi digital. Pimpinan bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan yang mendukung digitalisasi, memberikan dukungan anggaran, serta memastikan adanya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan digital pegawai. Selain itu, pimpinan juga berperan dalam mendorong budaya kerja yang terbuka terhadap perubahan dan teknologi, serta memastikan sistem digital yang diterapkan dapat berjalan dengan baik. Dengan kepemimpinan yang visioner, transformasi digital dapat berjalan lancar dan memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat, selain itu dalam setahun setidaknya ada 1-2 pegawai yang diikutsertakan dalam hal bimbingan teknis, dan itu telah cukup dan memadai dari segi anggaran yang tersedia.

Hal itu juga disampaikan oleh Husaipa yang bekerja sebagai Wiraswasta selaku masyarakat pengguna jasa layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabipaten Wajo.⁶²

Saya merasa sangat terbantu dengan adanya pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran secara online jadi saya tidak harus datang langsung

⁶¹ Sugeng, Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Wajo Tanggal 9 Desember 2024.

⁶² Husaipa, masyarakat pengguna jasa layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabipaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 13 Desember 2024

ke kantor capil sehingga Mengurangi biaya, tidak perlu menunggu dan antri di capil, dan saya merasa mudah dalam proses pengurusan dokumen.

b. Faktor Penghambat

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Imran selaku Operatoe Layanan di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.⁶³

Sebagian masyarakat tidak dapat menggunakan sistem layanan *online* karena sebagian masyarakat di wilayah terpencil masih mengalami kesulitan terkait akses internet dan pemahaman teknologi, yang membutuhkan perhatian lebih dalam penyuluhan dan peningkatan akses digital.

3. Dampak Penerapan E-Government di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo

Dampak Positif

1. Peningkatan Efisiensi Layanan

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Sugeng selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.⁶⁴

Penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mempercepat proses pengurusan dokumen, mengurangi antrian, dan mempermudah akses layanan secara online seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya.

Dengan hasil wawancara di atas bisa disimpulkan bahwa penerapan *e-government* adalah Langkah yang strategis untuk meningkatkan pelayanan public

⁶³ Imran, Operator Layanan di Kantor Dinas Keependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas Keependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo tanggal 9 Desember 2024

⁶⁴ Sugeng, Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 9 Desember 2024

yang lebih baik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

2. Kemudahan Akses Layanan

Layanan dapat diakses secara online tidak perlu datang langsung ke kantor, misalnya melalui aplikasi atau website resmi.

Wawancara pak Imran I 9 Desember 2024

Karena pekerjaan yang dahulunya dilakukan secara manual untuk satu persatu dokumen, kini bisa diselesaikan dengan pengisian link yang lebih mudah dan otomatis untuk akte, KK, KTP insyaallah sudah langsung jadi maksimal 2 hari tergantung dari pemohon itu sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo mempunyai situs web dalam pengurusan Administrasi Kependudukan yang dapat di akses dimanapun selama ada jaringan internet dan situs web yang disediakan tidak terbatas bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

3. Transparansi dan Akuntabilitas

Penggunaan sistem e-government mengurangi potensi praktek korupsi karena semua proses tercatat secara digital. Memudahkan pengawasan dan audit terhadap pelayanan publik. Wawancara pak Imran 9 Desember 2024.

Digitalisasi meningkatkan transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penggunaan sistem E-Government atau pengurusan online semua proses pengurusan yang dilakukan oleh Masyarakat dijelaskan dalam persyaratan-persyaratan berkas yang dilihat dari situs web yang telah disediakan sehingga meminimalisir kecurangan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan.

4. Pengelolaan Data yang Lebih Baik

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Sugeng selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.⁶⁵

Digitalisasi atau penerapan e-government di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo meningkatkan akurasi data sehingga data kependudukan tersimpan secara terpusat dan aman, dan lebih mudah untuk diperbarui atau diakses sesuai kebutuhan Pemerintah.

Dalam pengurusan berkas melalui *online* semua berkas atau unggahan persyaratan yang dilakukan oleh Masyarakat tersimpan dalam data base pemerintahan.

5. Efisiensi Biaya Operasional

Mengurangi penggunaan kertas dan biaya operasional lainnya. Meningkatkan kapasitas pegawai untuk fokus pada tugas-tugas lain yang lebih strategis.

Sebagaimana yang dikatakan Ibu Anti selaku Operator Layanan Online di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.⁶⁶

“Dengan sistem digital, proses seperti pengolahan data kependudukan, verifikasi dokumen, dan pembuatan laporan menjadi lebih cepat dan otomatis. Hal ini mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk tugas manual dan memungkinkan saya menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat, meningkatkan produktivitas dan efisiensi”

⁶⁵ Sugeng, Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, *Wawancara* di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 9 Desember 2024

⁶⁶ Anti, Operator Layanan Online di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, *Wawancara* di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo Tanggal 10 Desember 2024

Dalam proses pengurusan administrasi kependudukan secara *online* meminimalisis penggunaan kertas karena semua persyaratan dapat di akses melalui situs web dan di upload di telegram capil untuk proses selanjutnya.

Dampak Negatif

Sebagaimana yang dikatakan oleh Pak Imran selaku Operator Layanan di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

“Masyarakat terlalu leluasa menggunakan situs *web* yang disediakan untuk mengurus berkas karena bisa memakai akun lebih dari satu untuk mendaftar pengurusan berkas, jadi terkadang dalam pengurusan administrasi kependudukan secara online satu orang itu bias mengambil nomor antrian dalam jumlah yang banyak dengan hal ini Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo belum menemukan cara stop praktek yang bisa mendeteksi pengajuan berkas lebih dari satu untuk satu orang.”

Dari hasil wawancara diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo perlu melakukan verifikasi data secara ketat untuk mencegah penyalahgunaan atau pembobolan data pribadi sehingga harus ada penyediaan mekanisme pelaporan bagi Masyarakat yang mengalami penyalahgunaan atau kecurangan terkait layanan *online* perlu kerja sama dengan pihak berwenang seperti kepolisian, untuk menangani kasus penyalahgunaan data atau kecurangan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *E-Government* (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo) maka dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut:

1. Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Implementasi *e-government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi biaya operasional, transparansi, pengelolaan data lebih baik, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja, dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik.
2. Faktor pendukung dalam transformasi digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yaitu sumber daya manusia, anggaran yang cukup untuk peningkatan kapasitas SDM, infrastruktur teknologi cukup memadai, serta literasi digital masyarakat yang cukup baik. Adapun faktor penghambat dalam transformasi digital daerah belum memiliki akses internet yang memadai sehingga kesulitan dalam menggunakan sistem *online*.
3. Dampak Penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo meningkatkan pelayanan publik dengan mempercepat pengurusan dokumen, mengurangi antrian, dan proses pengelolaan data menjadi lebih baik. Dampak Negatif pada sistem *E-Government* belum ada

cara untuk pembatasan akses agar masyarakat tidak menyalahgunakan situs web yang dimana masyarakat dapat mengajukan berkas lebih dari satu untuk satu orang, sehingga satu orang bisa mengambil nomor antrian dengan jumlah yang banyak.

B. Saran

Agar transformasi pelayanan administrasi kependudukan melalui implementasi *e-government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo dapat diwujudkan dengan baik, maka Penulis dapat memberikan saran bahwa:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, untuk lebih memperbanyak sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami maksud dan tujuan dari sistem *e-government*. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo melakukan Pengembangan fitur interaktif pada *platform e-government*, seperti layanan pengaduan, konsultasi *online*, atau fitur *chatbot*, yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Bagi masyarakat, untuk lebih memahami maksud dan tujuan serta mendukung sistem yang telah diterbitkan oleh pemerintah khususnya sistem *e-government* atau digital yang dimana sistem tersebut sangat membantu dan bermanfaat bagi masyarakat dalam pembuatan administrasi Kependudukan seperti, KK, KTP, Akta Kelahiran, KIA (Kartu Identitas Anak) dll.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Asari, Andi, et al. *"Manajemen pendidikan di era transformasi digital."* Cetakan 1: Malang PT. Literasi Nusantara Abadi Grup (2023).

Amaliyah, Kholishotu, et al. *"Ayat-ayat administrasi publik dalam Al-Qur'an."* Edisi 1: Jurusan Administrasi Publik Fisip Uin Sgd Bandung (2022).41

Amaliyah, Kholishotu, et al. *"Ayat-ayat administrasi publik dalam Al-Qur'an."* Edisi 1: Jurusan Administrasi Publik Fisip Uin Sgd Bandung (2022).52

Indra Muchlis Adnan, and Sufian, Hamim, *Administrasi , Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep, Dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2013): 357

Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), 69.

Renata Arianingtyas Fulthoni, Siti Aminah, and Uli Parulian Sihombing, *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*, (Jakarta Selatan: The Indonesian Legal Resource Center (ILRC), 2009).: 57

Siagian, P.Sondang *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*, Edisi 1, Bumi Aksara, Jakarta, (2014): 100

Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmah*, (Bandung: Tarsito, 1994), 134

Siagian, Sondang P, *Teknik Menumbuhkan dan Memelihara Perilaku Organisasional*. Jakarta; CV Haji Masgung, (1987): 203

Sadu Wasistiono, MS dan Rahyunir, *Pelayanan Publik, Universitas Nusantara PGRI Kediri*, CV. Indra (Bandung, 2013).432

Jurnal

Adi Soesiantoro Defi Tiara Amanda, Rachmawati Novaria, "Pengaruh Tingkat Kesiapan Masyarakat Terhadap Penerapan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Desa Dinoyo Kecamatan Jatirejo Kabupaten Wojokerto Tahun 2024" , *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 4 (2024).

- Afandi, Restu, and Priyanto. "Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya." *SMIA – Edisi Khusus Pelayanan Publik* Vol 2, no. 2 (2023): 11–24.
- Ama Maria Sri Hariyati, Indah Nurayuni, Ismi Syarifatus Sa'diyah, Augustin Rina Herawati, Kismartini. "Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik Di Kecamatan Pulomerak)." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* Vol 4. No 3 (2022): 203-208
- Awaluddin, A. Fajar, and Agustan Agustan. "Using Islamic Films to Foster Anti-Corruption Values: An Arabic Classroom-Based Study at an Indonesian Islamic University." *Langkawi: Journal of The Association for Arabic and English*, Vol 9, No 1 (2023): 72.
- Farghani, Azmi Nofal, Tonny Judiantono, and Dadan Mukhsin. "Evaluasi Efektivitas Terminal Penumpang Cileunyi." *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah dan Kota* Vol 3. No 1 (2023): 83-90.
- Gustiana, Riri. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur." *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan* Vol 5.No 1 (2016): 1-14.
- Hidayat, Eet Saeful. "Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut." *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* Vol 5. No 4 (2019): 8-16
- Hari Sutra Disemadi, "Lensa Penelitian Hukum: Esai Deskriptif Tentang Metodologi Penelitian Hukum, *Journal of Judicial Review*, Vol. 24, No. 2, (2022) :53
- Hidayat-Sardini, Nur, and Nunik Retno Hera/ wati. "Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang Tahun 2023 (Studi Penelitian Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang)." *Journal of Politic and Government Studies* Vol 1 .No 3 (2024): 703-712.
- Halawa, Poiman Salfin. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa* ", Vol 4. No 1 (2019): 41-52.
- Hasbi, M. "Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang." *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol 3.No 1 (2018): 87-109

- Hidayati, Annisa. "Analisis Yuridis Pencatatan Perkawinan Beda Agama (Tinjauan Terhadap Pasal 35 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan)." *Jentera Hukum Borneo*, Vol 5. No 02 (2022): 21-47.
- Irawan, B "Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Paradigma (JP)*, Vol 2 .No 1 (2013)
- Jumarianto. "Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian Pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala)." *Legalitas: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* Vol.1 No 2 (2017): 91-104.
- Lestari, Resti, Muhlis Madani, And Ihvani Malik. "Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* Vol 4. No 4 (2023): 895-907.
- Luki Nakita "Pelayanan Masa, Depan Yang, and Lebih Baik", *Journal Unsub* Volume 6 Issue 1, Juni 2024: 1–11.
- Muhamad, Khasan Effendy, dkk. "Pengaruh Implementasi Kebijakan Pengawasan, Kompetensi Aparatur Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pengawasan Bidang Pendidikan Dasar Di Kota Depok," *JURNAL PAPATUNG*: Vol. 2 No. 3 (2019)
- Nurul, Fitriani Jamaluddin, dkk. "Perlindungan Data Pribadi Pengguna Dompet Digital Ovo." *Journal of Islamic Economic Law* Vol.6, No.1, (Maret 2021):78.
- Nugraha, Muhammad Emil S. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi Pada Kantor Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan" *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi* Vol 6. No 2 (2020): 82-90.
- Pri Utami, "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas," *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik* 6, no. 2 (2023): 1–9,
- Siwu, Angie. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung." *Jurnal Administrasi Publik* Vol 1.No 1 (2013): 5.
- Simarmata, Nurputri Yunita, and Edy Sutrisno. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan

Rawalumbu Kota Bekasi." *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, Vol 4.No 2 (2022).

Sulfiani, Andi Ni'mah and Ulfa, "Pelaksanaanpelaporan Monitoring Dan Evaluasi Program Di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Palopo", *SNP2M* (2018): 32

Sonani, Nia, and Iis Anisa Yulia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Visionida*, Vol 7. No 1 (2021): 14-21.

Ulfa, Muammar Arafat "Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis *Electronic Government* di Kota Palopo", *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 5 No. 1, (2020)

Venny Meilyta and Lilis Suryani, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong," *Japb* Vol 4, no. 1 (2021): 1861–69.

Wilhelmina Antonia Pare, "Perlindungan Hukum Terhadap Penduduk Pedalaman Papua Menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan," *Lex et Societatis* Vol 5, no. 3 (2017): 59–67.

Skripsi

Al Ihwal, "Peran Ombudsmen dalam Meningkatkan Pelayanan Publik telaah Siyasa Syariah". *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo* (2021): 26.

Andi Ni'mah Sulfiani. "Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Kabupaten Wajo Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil". *Skripsi Unhas Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara*, (2012):52

Bria, M. A. "Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malak" *Skripsi (Doctoral dissertation, Universitas Timor)*, (2023).

Hermanto. "Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Proses Pelayanan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo". *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar* 2024: 49.

- Hermanto. “Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Proses Pelayanan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo”. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar* 2024: 47
- Irma, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma.” *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo* (2021): 11
- Muh Sayyidu, “Dampak Penerapan Electronic Government Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar”. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar* 2018
- Mayestika Fortuna Jaharuddin, “Analisis Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bone” *Skripsi Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar* (2023): 6
- Sukmawat. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negerri 5 Palopo”. *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo* (2022):3
- Sarwinda. “Pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar* (2018): 36
- Sarwinda. “Pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar* (2018): 37-40

Undang-Undang

- Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Peraturan Menteri dalam negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022. BAB 3 Pasal 14
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022. BAB 3 Pasal 14”.
- UU No 25 Tahun 2009 yang membahas tentang pelayanan publik

Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Website

Pemkab Wajo Uji Coba KTP Digital di publis 08 Desember 2022/<https://dukcapil.wajokab.go.id/arsip/3824/pemkab-wajo-uji-coba-ktp-digital> bisa -unduh-di-playstore/ di akses pada minggu 14 Juli 2024.

L

A

M

P

I

R

A

N

-

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Implementasi *E-Government* (Study Kasus Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo)

4. Apa yang menjadi latar belakang utama diterapkannya sistem *E-Government* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo?
5. Apakah ada sosialisasi atau panduan yang diberikan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo tentang cara menggunakan layanan *E-Government*?
6. Sejauh mana Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo telah siap melakukan transformasi digital?
7. Seberapa pentingkah penerapan *e-government* dalam mendukung layanan kependudukan di kantor dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo?
8. Apakah penerapan *e-government* berpengaruh terhadap transparansi dan akuntabilitas di lingkungan kerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo?
9. Bagaimana penerapan *e-government* mempengaruhi antrian dan jumlah masyarakat yang datang ke kantor
10. Apa saja kendala utama yang di hadapi dalam proses transformasi digital di kantor dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo
11. Apakah layanan *e-government* dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo mudah diakses dari tempat tinggal anda

12. Apakah ada masyarakat yang masih enggan menggunakan layanan *e-government*
13. Bagaimana peran pemerintah daerah dalam mendukung implementasi dan pengembangan *e government* di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo

Dokumentasi Wawancara

Lampiran II



Wawancara dengan Bapak Ahmad Imran Ilyas sebagai salah satu operator layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

Senin, 9 Desember 2024



Wawancara dengan Bapak Sugeng Kepala Sub Bagian Perencanaan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo

Senin, 9 Desember 2024



Wawancara dengan Saudara
Ahmad Lutfi salah satu masyarakat
Kecamatan Tempe, Kabupaten
Wajo

Rabu, 10 Desember 2024



Wawancara dengan Ibu Darmia
salah satu masyarakat Kecamatan
Keera, Kabupaten Wajo

Rabu, 11 Desember 2024



Wawancara dengan Saudara
Husaipa salah satu masyarakat
Kecamatan Pitumpanua ,
Kabupaten Wajo

Jum'at, 13 Desember 2024



PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Jend. Ahmad Yani Nomor 33 Sengkang, 90914, Telp (0485) 323549
www.dpmptsp.wajokab.go.id, dpmptsp.wajokab@gmail.com

IZIN PENELITIAN / SURVEY
NOMOR : 3272/IP/DPMPTSP/2024

Membaca : Surat Permohonan **HAERUNNISA** Tanggal **5 November 2024** Tentang Penerbitan Izin Penelitian/Survey

- Mengingat :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 3. Peraturan Bupati Wajo Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo
 4. Peraturan Bupati Wajo Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan.

Memperlihatkan : 1. Surat dari FAKULTAS SYARIAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO Nomor : 2080/In.19/FASYA/PP.00.9/11/2024 Tanggal 1 November 2024 Perihal PERMOHONAN IZIN PENELITIAN
2. Rekomendasi Tim Teknis Nomor **03477/IP/TIM-TEKNIS/XI/2024** Tanggal **6 November 2024** Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey

Menetapkan : Memberikan IZIN PENELITIAN / SURVEY Kepada :

Nama : **HAERUNNISA**
Tempat/Tanggal Lahir : **Buriko , 17Mei2001**
Alamat : **Jl. Pelabuhan Buriko, Kecamatan Pitumpanua**
Perguruan Tinggi/Lembaga : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**
Jenjang Pendidikan : **S1**
Judul Penelitian : **TRANSFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI E-GOVERNMENT (Study Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo)**
Lokasi Penelitian : **DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN WAJO**
Jangka Waktu Penelitian : **15 November 2024 s/d 15 Desember 2024**

Untuk hal ini tidak merasa keberatan atas pelaksanaan Penelitian/Survey dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut

1. Sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian harus melaporkan diri kepada pemerintah setempat dan instansi yang bersangkutan
2. Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan, semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat.

Ditetapkan di : **Sengkang**
Pada Tanggal : **8 November 2024**

Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,



H. NARWIS, S.E., M.Si

Pangkat : **PEMBINA UTAMA MUDA**

NIP : **196507151994031011**



No. Reg : **4505/IP/DPMPTSP/2024**
Retribusi : **Rp.0.00**



PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Lontar Nomor 1 Tlp./Fax. (0485) 21240 Sengkang 90914
Email : disdukcapil@wajokab.go.id, Website : <https://dukcapil.wajokab.go.id>

SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN
NOMOR : 400.12/002/SKTMP/DISDUKCAPIL

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ERNA NURDIN, S.Sos., M.Si.**
NIP : 19730930 199303 2 005
Jabatan : Sekretaris
Unit Organisasi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Wajo

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Wajo Nomor : 3272/IP/DPMPTSP/2024 tanggal 08 November 2024 tentang Izin Penelitian/Survey, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **HAERUNNISA**
Tempat/Tgl Lahir : Buriko, 17 Mei 2001
Alamat : Jl. Pelabuhan Buriko, Kecamatan Pitumpanua
NPP : 2003020009
Universitas : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
Judul Penelitian : TRANSFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI E-GOVERNMENT (STUDY
KASUS DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAJO)

Telah Selesai Melakukan Penelitian pada tanggal 15 November s/d 15 Desember 2024 di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Sengkang, 02 Januari 2025

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB. WAJO,
SEKRETARIS


ERNA NURDIN, S.Sos., M.Si.
Pangkat : Pembina
NIP. 19730930 199303 2 005

Skripsi Khaerunnisa

ORIGINALITY REPORT

16%	17%	5%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
2	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%
4	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	2%
5	repository.unibos.ac.id Internet Source	1%
6	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
7	positori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
8	dukcapil.wajakab.go.id Internet Source	1%
9	eprints.untirta.ac.id Internet Source	1%
10	docobook.com Internet Source	1%
11	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
12	ojs3.unpatti.ac.id Internet Source	

1 %

13 digilib.iain-jember.ac.id
Internet Source

1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1 %

RIWAYAT HIDUP



Haerunnisa, lahir di Buriko pada tanggal 17 Mei 2001. Penulis merupakan anak terakhir dari tujuh bersaudara, dari pasangan seorang ayah bernama Buchairah.AM dan Ibu Hamrah.A. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Buriko, Keca matan Pitumpanua, Kabupaten Wajo . Pendidikan sekolah dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 371 Tellesang. Kemudian, di tahun 2014 menempuh pendidikan di SMPN 3 Pitumpanua hingga tahun 2017. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Wajo. Setelah lulus SMA di tahun 2020, Selanjutnya, ditahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan jenjang perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri Palopo, Fakultas Syariah, Prodi Hukum Tata Negara. Selama menempuh perkuliahan, peneliti tidak hanya menghabiskan waktu di bangku kelas, tetapi peneliti juga aktif di organisasi intra maupun ekstra kampus yakni Himpunan Mahasiswa Program Studi Sosiologi Agama periode 2022-2023 dan IMM Komisariat IAIN Palopo periode 2022-2024.

Ig: Haerunnisa_b

Email: haerunnisab17@gmail.com