

E-Government sebagai Strategi dalam Meminimalisir Penyebaran Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Rudi Hardi¹, Ahmad Taufik², Bendini³

¹²³Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Makassar²

¹²³Jl. Sultan Alauddin No.259, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221

email: rudihardi@unismuh.ac.id¹; ahmad.taufik@unismuh.ac.id²; Bendini30@gmail.com³

Abstract

The purpose of this article is to discuss E-Government as a strategy in minimizing the spread of Covid-19 at the Makassar City Population and Civil Registry Office. The type of research used is qualitative research method and the type of research is descriptive. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation and conclusion drawing. The informants in the study consisted of four people. The results of this study show 3 elements of success in implementing E-Government as a strategy to minimize Covid-19 at the Makassar City Population and Civil Registry Office, namely: 1). Support element, namely the support or willingness of the leadership of the Makassar City Population and Civil Registry Agency to implement E-Government and the existence of rules that support the implementation of E-Government. 2). Capacity elements which include the availability of financial resources from the APBD, the availability of infrastructure resources that support the implementation of E-Government such as computers, print, wifi etc., and the availability of competent human resources in the implementation of E-Government or online services, 3). The value element (benefits) is the benefits felt by the Makassar City Population and Civil Registry Office as a provider of online services to the public in the midst of Covid-19, where this service provides significant benefits in terms of effective and efficient services and is able to minimize the spread of Covid-19 within the scope of the Makassar City Population and Civil Registry Office, while the benefits felt by the community as service recipients are the ease of getting services because they no longer need to come to the office to get services which will also reduce the risk of crowds that will cause new clusters of Covid-19.

Keywords: *E-Government; Strategy; Covid-19 Deployment;*

Abstrak

Tujuan Pembuatan artikel ini untuk membahas E-Government sebagai strategi dalam meminimalisir Penyebaran Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan pada penelitian terdiri dari empat orang. Hasil penelitian ini menunjukkan 3 elemen sukses dalam menerapkan E-Government sebagai strategi meminimalisir Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, yaitu: 1). Elemen Support yaitu adanya dukungan atau kemauan pimpinan instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk menerapkan E-Government dan adanya aturan yang mendukung penerapan E-Government. 2). Elemen Capacity yang meliputi tersedianya Sumber daya finansial yang berasal dari APBD, tersedianya Sumber daya infrastruktur yang mendukung penerapan E-Government seperti Komputer, print, wifi dll, dan tersedianya Sumber daya manusia yang berkompeten dalam pelaksanaan E-Government atau pelayanan online, 3). Elemen value(manfaat) yaitu manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai pemberi pelayanan online kepada masyarakat di tengah Covid-19 yang dimana pelayanan ini memberikan manfaat yang signifikan dari segi pelayanan yang efektif dan efisien serta mampu meminimalisir penyebaran Covid-19 di ruang lingkup Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, Sedangkan manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan yakni adanya kemudahan mendapat pelayanan sebab tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan yang dimana hal tersebut juga akan mengurangi resiko terjadinya kerumunan Masyarakat yang akan menyebabkan cluster baru Covid-19.

Keywords: *E-Government; Strategi; Penyebaran Covid-19*

*)Penulis Korespondensi

E-mail : rudihardi@unismuh.ac.id

Pembahasan

Teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan pemberian fasilitas

layanan pemerintah serta memberikan akses informasi kepada masyarakat umum, serta membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Secara konseptual, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain, didalamnya melibatkan otomisasi dan komputerisasi pada prosedur *paper based* yang akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam mendiskusikan dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan warga dan komunitas, serta cara baru dalam mengorganisasi dan menyampaikan informasi (Pascual, 2003). (Huda, 2016)

Penerapan *Electronic Government* dalam rangka mewujudkan *Good Government* adalah salah satu wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam memberikan informasi. Dalam hal ini Pemerintah sebagai penyelenggara *Good Government*, masih banyak menemukan hambatan dalam penerapannya. Untuk menjalankan tugas dan wewenangnya Pemerintah mempunyai regulasi hukum yaitu ketentuan Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 yang menyebutkan perintah dibentuknya Undang-undang organik tentang pemerintahan di daerah. (Wijaya, 2015).

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *electronic government* bagi suatu negara, antara lain: Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stake holdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. (Indrajit, 2006:5) Konsep *electronic government (e-government)* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan aman dan nyaman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan *electronic government (e-government)* adalah salah satu caranya. Selain itu tujuan penerapan *electronic government (e-government)* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*) (Oktavya, 2015).

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: A. Support elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan *E-Government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *E-Government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* tidak dapat terlaksana. B. Capacity Elemen merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu: a).Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*. b).Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*. c). Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government*

dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. C.Value Elemen berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan (Aprianty, 2016).

Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik juga dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia juga membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran ini memberlakukan work from home (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari *E-Government* (Lumbanraja, 2020).

Pandemi *Covid-19* yang muncul beberapa bulan yang lalu dan pertama kali muncul di kota wuhan telah membawa perubahan yang sangat signifikan bagi kehidupan di seluruh dunia. Seiring berjalannya waktu korban yang positif terus mengalami penambahan setidaknya ada dua jenis korban yang terindikasi positif yakni pasien yang memiliki gejala seperti flu dan ada pula yang pasien positif tanpa gejala. Pasien tanpa gejala inilah yang menjadi masalah besar sebab seseorang bisa positif sedangkan mereka tidak merasakan gejala apapun dan korban seperti ini pun akan mudah menularkan kepada orang lain sebab tidak diketahuinya bahwa dia terjangkit *Covid-19* tersebut. Berkaitan dengan berbagai masalah yang di hadapi pemerintah Indonesia bahkan dunia saat ini khususnya di tengah merabahnya *Covid-19* yang menjadi salah tantangan pemerintah untuk terus mencari cara agar hal tersebut tidak lagi mengancam ketertiban, keamanan dan kesehatan warga negara. *Covid-19* telah menyebar kesemua daerah yang ada di Indonesia, tak ada satupun daerah yang luput dari penyebaran *Covid-19* ini termasuk salah satu daerah di Sulawesi selatan yakni kota Makassar.

Penyebaran *Covid-19* di kota Makassar termasuk salah satu daerah terparah yang terparah di Indonesia bahkan daerah yang terdapat korban terbanyak di Sulawesi Selatan. Kota Makassar yang merupakan Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan yang dimana kota Makassar harus menjadi panutan di Sulawesi Selatan dalam hal penanganan *Covid-19* itu sendiri. Kota Makassar merupakan pusat perekonomian Sulawesi Selatan, namun dengan adanya wabah ini banyak yang terdapat mulai dari kerugian dari pengusaha, pedagang yang bangkrut dan banyaknya karyawan di PHK dari pekerjaannya. Pada dasar semua sektor terdampak oleh *Covid-19* ini mulai dari sektor perekonomian, sektor kesehatan dan sektor sosial. Kemudian pula dari segi pelayanan pemerintahan juga banyak terdampak, sebab pelayanan yang biasa masyarakat langsung datang ke kantor-kantor pemerintahan saat ini di tiadakan sebab takutnya akan menjadi cluster baru penyebaran *Covid-19* itu sendiri.

Berikut pula penelitian terdahulu dengan judul Standarisasi Aplikasi *E-Government* di instansi Pemerintahan. Adapun Hasil penelitiannya: Keberadaan *E-Government* merupakan salah satu bentuk dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan, mulai dari bagaimana menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen*), pemerintah dan kalangan bisnis (*Government to Business*), serta pemerintah dengan

instansi pemerintah yang lain (*Government to Government*). Berbagai permasalahan dalam *E-Government* harus ditangani dengan strategi yang itu: standarisasi, kebutuhan fungsional, dan *change management* (Hasibuan & Santoso, 2005).

Penerapan *E-Government* yang merupakan salah wujud dari program *Smart City* oleh wali kota Makassar dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik. Salah satu sektor yang mewujudkan *E-Government* yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar beberapa bentuk pelayanannya yang telah menerapkan *E-Government* yakni pembuatan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak mampu dan lain sebagainya. Pengurusannya dapat dilakukan dengan alat elektronik, yakni aplikasi komputer dipadukan dengan jaringan internet melalui web kependudukan, sehingga masyarakat tidak dibebani lagi dengan pengurusan yang rumit. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memaparkan mulai memaksimalkan pelayanan administrasi melalui jalur *online* atau daring mengurangi tingkat kunjungan sebagai upaya mencegah penyebaran virus Covid-19. Adapun pelayanan yang berbasis *online* yaitu Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah, Kelahiran, pembatalan perkawinan, pembatalan perceraian, dan Surat keterangan kematian. Khusus Perekaman dan Pengambilan KTP *elektronik*, warga yang mengajukan harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Eko aryono, 2016).

Pemerintah kota Makassar harus terus mencari strategi untuk terus memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun ditengah pandemi *Covid-19* ini. Sebab apabila tidak ada strategi yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan sangat berdampak buruk terhadap masyarakat, pebisnis bahkan pemerintah itu sendiri seiring pula dengan kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi dengan pelayanan pemerintahan itu sendiri. Oleh karena itu, sudah saatnya pemerintah kota Makassar menerapkan strategi yang tepat dalam pelayanan publik ditengah pandemi *Covid-19* itu sendiri. Dalam hal ini strategi yang paling tepat yaitu menerapkan *E-Government* dalam pelayanan pemerintahan di setiap instansi pemerintahan. *E-Government* selalu mengedepankan keterbukaan dan kemudahan terhadap informasi pemerintahan yang dibutuhkan masyarakat. Penerapan *E-Government* di instansi pemerintahan bisa pula dijadikan sebagai inovasi atau strategi untuk meminimalisir penyebaran *Covid-19* khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Metode

Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih selama 2 (dua) bulan, lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan untuk tipe penelitian menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah yang diteliti yaitu bagaimana *E-Government* sebagai strategi dalam meminimalisir peyebaran *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Informan terdiri dari pimpinan pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Staf pelayanan dan Masyarakat penerima layanan yang di wawancara dan di mintai informasi oleh peneliti. Informan tersebut yang dianggap mengetahui dan memahami data, informasi serta fakta yang sesuai dengan objek penelitian. Teknik penentuan informan penelitian ini di tentukan secara purposive sampling yaitu dipilih secara sengaja yang dianggap mengetahui dan memahami data, informasi secara fakta untu dilakukan wawancara.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan *E-Government* sebagai strategi dalam meminimalisir penyebaran *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan, namun di tengah wabah Covid-19 perlu adanya strategi yang tepat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan efektifitas dan mengantisipasi adanya cluster baru penyebaran *Covid-19* itu sendiri.

Dalam mewujudkan *E-Government* sebagai Strategi dalam meminimalisir *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Perlu di perhatikan beberapa hal untuk memastikan bahwa benar penerapan *E-Government* itu telah sukses dan berjalan sebagaimana mestinya, Sehingga Ketika penerapan *E-Government* nya telah sukses dan berjalan dengan baik sudah dipastikan bahwa penerapan *E-Government* ini sebagai strategi dalam meminimalisir *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah berjalan dengan baik. Adapun 3 elemen sukses dalam penerapan *E-Government*:

Elemen Support

Elemen support merupakan elemen yang paling penting dalam suksesnya penerapan *E-Government*, Sebab dalam menerapkan *E-Government* di suatu Instansi Pemerintah sangat di perlukan kemauan dari Pimpinan instansi tersebut dalam mendukung penerapan tersebut.

a. Adanya kemauan dari pimpinan instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Pada dasarnya kemauan dalam menerapkan pelayanan online sudah sejak lama memulai penerapan online ini namun dilaksanakan secara bertahap tetapi setelah adanya *Covid-19* pihak Dinas Kependudukan berusaha memaksimalkan pelayanan online dengan maksud terus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di tengah *Covid-19*, bahkan hampir semua pelayanan sudah online kecuali pembuatan E-ktip namun pelayanannya itu di fokuskan ke masing-masing kantor kecamatan di kota makassar untuk mengantisipasi banyaknya masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ditengah wabah *Covid-19*.

b. Adanya aturan yang mendukung penerapan *E-Government* di instansi pemerintahan. Berjalannya suatu sistem kerja dalam suatu instansi pemerintahan memerlukan aturan yang mendukung penerapan sistem kerja tersebut. Oleh karena itu penerapan *E-Government* di instansi pemerintahan memerlukan aturan yang mendukung penerapan tersebut sehingga hal tersebut bisa sejalan dengan aturan berlaku. Berdasarkan surat edaran yang dikeluarkan walikota makassar tahun 2020 pada bulan februari yaitu surat edaran mengenai imlementasi permendagri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang pendokumentasian Administrasi Kependudukan pasal 19 ayat 6 tentang "Dalam hal Dokumentasi Kependudukan dengan Format digital dan sudah di tanda tangani secara elektronik dan KTP-el tidak memerlukan pelayanan legalisir". Pada dasarnya pula pemerintah telah memberlakukan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Elemen Capacity (Sumber daya)

Penerapan *E-Government* di instansi pemerintahan tentunya memerlukan Sumber Daya Cukup untuk menjalankan inovasi tersebut yang dimana Sumber Daya yang di maksud mencakup Sumber daya Finansial, Sumber daya Infastruktur dan Sumber daya Manusia yang baik. Terpenuhinya 3 Sumber daya tersebut sangatlah Menentukan berjalannya dan suksesnya penerapan *E-Government* tersebut di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotas Makassar.

a. Adanya sumber daya finansial yang mendukung penerapan *E-Government* sebab faktor finansial sangat menentukan terpenuhinya sumber daya-sumber daya lainnya dalam penerapan *E-Government* ini dimana tentunya membutuhkan dana finansial yang cukup besar sebab menentukan terpenuhinya infastruktur yang baik. Yang dimana sumber daya finansial Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berasal dari dana APBD.

b. Adanya sumber daya infranstruktur teknologi informasi yang dimana ketersediaan infastruktur ini menjadi 50% kunci keberhasilan penerapan *E-Government* ini. Ketersediaan Sumber daya infastruktur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Makassar sangat memadai yang dimana di loket pelayanan online tersedia 13 komputer yang terbagi di 3 loket yakni loket A 8 Komputer, loket B 3 komputer dan Loket C terdapat 2 komputer yang dimana setiap loket melayani pengurusan yang berbeda, lain lagi computer yang tersedia di staff Tata Usaha sekitar 6 komputer tersedia juga wifi dan printer.

- c. Adanya ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam melaksanakan pelayanan online. Pada dasarnya sumber daya manusia sangatlah dibutuhkan dalam mengoperasikan atau menggunakan teknologi informasi yang tersedia. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar menempatkan orang yang memiliki kapasitas sesuai tugas yang akan dilaksanakan, terkhusus untuk pelayanan online diloket terdapat 13 operator yang terbagi di 3 loket pelayanan online. Namun juga menempatkan sekitar 5 orang yang berada di bagian tata usaha. Yang dimana semua berkompeten dalam memberikan pelayanan online kepada masyarakat yang terbukti mereka telah menjalankan tugas itu sudah hampir setahun.

Elemen Value (Manfaat)

Elemen Value atau manfaat adalah elemen yang menentukan besarnya manfaat yang di terima oleh Instansi Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai pemberi Pelayanan Online atau yang menerapkan *E-Government* di tengah *Covid-19* dan besarnya manfaat yang di rasakan oleh Masyarakat sebagai penerima manfaat dalam hal ini pelayanan online di masa *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

- a. Manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam hal ini yang menerapkan *E-Government* atau pelayanan online dimasa *Covid-19*. Penerapan pelayanan online ini sangatlah signifikan dimasa *Covid-19* saat ini, sebab pelayanan ini bukan saja menjadi inovasi dalam pelayanan namun juga menjadi strategi pelayanan di masa pandemic saat ini. Penerapan pelayanan ini sangat efektif dan efisien dalam segi pelayanan. Masyarakat juga tidak perlu lagi antri di kantor, bahkan tidak lagi datang ke kantor. Hal yang lebih penting lagi penerapan ini sedikit mencegah penyebaran *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, sebab apabila pelayanan tidak online sudah dipastikan masyarakat akan banyak datang ke kantor dan resiko penyebaran *Covid-19* pasti lebih besar.
- b. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dalam penerapan pelayanan berbasis online pada masa *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Penerapan pelayanan online ini memberikan kemudahan kepada masyarakat sebab tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengantri demi mendapatkan pelayanan dan masyarakat juga sepekat dengana penerapan pelayanan online ini dapat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat sebagai penerima layanan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pemberi layanan dalam mengantisipasi serta meminimalisir penyebaran *Covid-19* di ruang lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan judul *E-Government* sebagai strategi dalam meminimalisir penyebaran *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Suksesnya Penerapan *E-Government* sebagai strategi dalam meminimalisir penyebaran *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam dilihat melalui tiga elemen sukses penerapan *E-Government* :

Elemen Support yaitu adanya kemauan dan dukungan Pimpinan Instansi Pemerintahan dalam mendukung inovasi pengembangan pelayanan.

- a. Adanya kemauan dari Pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam menerapkan pelayanan online sebagai inovasi dalam pelayanan yang efektif dan efisien, serta menjadi strategi dalam meminimalisir *Covid-19* di Dinas Kependuduka dan Catatan Sipil Kota Makassar.
- b. Adanya aturan yang mendukung dalam menerapkan pelayanan online yakni surat edaran Walikota Makassar pada Februari 2021 mengenai Implementasi Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Perdokumentasian Administrasi Dokumen Kependudukan, dalam

pasal 19 ayat 6 yang berisi “Dalam hal Dokumen Kependudukan dengan Format digital dan sudah di tanda tangani secara elektronik dan KTP-el tidak memerlukan pelayanan legalisir” dan Masyarakat dapat mencetak menggunakan kertas HVS 80 gram.

Elemen Capacity adalah terpenuhinya 3 Sumber daya dalam mendukung suksesnya penerapan *E-Governemnt* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam hal ini yaitu:

- a. Terpenuhinya Sumber daya Finansial yang berasal dari APBD
- b. Terpenuhinya Sumber daya infrastruktur yang menjadi 50% suksesnya *E-Government* yang lengkap seperti Komputer, print dan wifi.
- c. Terpenuhinya Sumber daya Manusia yang berkompeten dalam menjalankan pelayanan online.

Elemen Value terkait manfaat yang dirasakan oleh Instansi Pemerintahan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai pemberi pelayanan online kepada Masyarakat di masa *Covid-19* yang dimana penerapan ini memberikan manfaat yang signifikan dari segi inovasi dalam pelayanan yang efektif dan efisien, serta sukses sebagai strategi meminimalisir *Covid-19* di ruang lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Terkait manfaat yang dirasakan Masyarakat sebagai penerima layanan online di masa *Covid-19* yakni masyarakat merasakan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan terlindungi dari penyebaran *Covid-19* karena tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan dan terhindar dari adanya kerumunan yang salah satu faktor penyebaran *Covid-19*.

Ucapan Terimakasih

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada program studi ilmu pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mendukung pengerjaan artikel ini.

Daftar Pustaka

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Diah Rachma Aprianty \(10-21-16-02-17-44\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Diah_Rachma_Aprianty_(10-21-16-02-17-44).pdf)
- Badan Pusat Statistik Kota Makassar. (2020). *Jumlah Penduduk Kota Makassar Menurut Kecamatan Tahun 2019*. Badan Pusat Statistik Kota Makassar. <https://makassarkota.bps.go.id/dynamictable/2020/01/17/27/jumlah-penduduk-kota-makassar-menurut-kecamatan-tahun-2019.html>
- Eko aryono. (2016). *Pemerintah Kota Makassar dalam Pelayanan (E-Goverment)*. Ekoaryono11.Blogspot.Com. <http://ekoaryono11.blogspot.com/2016/01/e-government-kota-makassar.html>
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. In ... *Komunikasi Indonesia ITB (hal. 42-48 researchgate.net*. https://www.researchgate.net/profile/Harry_Santoso2/publication/301816607_Standardisasi_Aplikasi_E-Government_untuk_Instance_Pemerintah/links/58b9226292851c471d4a5153/Standardisasi-Aplikasi-E-Government-untuk-Instansi-Pemerintah.pdf
- Huda, E. (2016). *Strategi Penerapan E-Government Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui E-Complaint*. repository.ub.ac.id. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/118084>
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administratioe*

Makassar, P. K. (2019). *Geografis*. Makassarkota.Go.Id.
<https://makassarkota.go.id/geografis/>

Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_AYU_fix_\(10-15-15-02-37-23\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_AYU_fix_(10-15-15-02-37-23).pdf)

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta cv.

Wijaya, A. (2015). *Penerapan E-Government Di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional lib.unnes.ac.id*. <http://lib.unnes.ac.id/21679/>