

TRANSFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT

Haerunnisa¹, Firmansyah²

^{1,2}Institut Agama Islam Negeri Palopo , Indonesia

email: haerunnisa@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study was to determine the implementation of e-government, identify supporting and inhibiting factors of transformation and determine the impact of e-government implementation on the Population and Civil Registration Office of Wajo Regency. This study uses a descriptive qualitative research design with a case study approach at the Population and Civil Registration Office of Wajo Regency. Data collection methods through observation, interviews and documentation. The research findings show that first, the implementation of e-government at the Population and Civil Registration Office of Wajo Regency is a strategic step in order to increase efficiency, transparency, improve data management, reduce operational costs and facilitate access for the community. Second, the supporting and inhibiting factors of digital transformation are seen from the aspects of adequacy of human resources, financial and technological infrastructure, adequacy of the budget to increase the capacity and digital literacy of the community, and the adequacy of facilities and infrastructure of the Population and Civil Registration Office of Wajo Regency. However, in this case, the obstacle is inadequate internet access. Third, the implementation of e-government can increase service efficiency by accelerating document processing, reducing queues, and improving data management processes. However, the implementation of e-government requires adequate internet access, so that areas that have adequate internet access will be limited in the implementation of e-government.*

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

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transformasi pelayanan manajemen kependudukan melalui penerapan e-government; Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memfasilitasi dan menghambat transformasi; dan Untuk mengetahui dampak implementasi e-government terhadap Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian hukum empiris dengan pendekatan studi kasus di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, transformasi pelayanan manajemen kependudukan melalui Penerapan e-government pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo merupakan langkah strategis menuju peningkatan transparansi, perbaikan pengelolaan data, efisiensi biaya operasional dan kemudahan akses bagi publik. Kedua, enabler transformasi digital berupa sumber daya manusia, anggaran yang memadai untuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Wajo, serta literasi digital masyarakat yang cukup tinggi. Namun dalam kasus ini faktor penghambatnya

adalah: Akses internet masih kurang di beberapa wilayah Kabupaten Wajo. Ketiga, penerapan e-government meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempercepat proses pemrosesan dokumen, mengurangi antrian dan menyederhanakan proses. Manajemen data menjadi lebih baik. Namun dalam penerapan e-government, pembatasan akses perlu dilakukan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan situs web yang memungkinkan masyarakat mengirimkan lebih dari satu berkas per orang sehingga mengakibatkan satu orang menempati banyak nomor antrian.

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

PENDAHULUAN

Metode bisnis tradisional telah berubah menjadi metode digital sebagai konsekuensi dari kemajuan teknologi informasi. Pergeseran ini juga telah mengubah perspektif masyarakat terhadap peran lembaga pemerintah dalam melaksanakan berbagai tugas. Untuk memanfaatkan TI ini, diperlukan sistem informasi kependudukan. Perangkat lunak seperti sistem informasi kependudukan dapat digunakan untuk membantu prosedur ini pengelolaan data yang berkaitan dengan pencatatan data-data penting kependudukan pada suatu instansi pemerintah yang menyelenggarakan manajemen kependudukan.¹ Sebagai tujuan setiap negara, termasuk Indonesia, tata kelola pemerintahan yang baik menekankan pada hal-hal berikut: tanggung jawab, keterbukaan, keterlibatan, efektivitas, dan efisiensi. Banyak pendekatan yang digunakan untuk mencapai kelima pilar tersebut, namun salah satu yang paling umum adalah e-government, yang berbasis pada teknologi informasi dan memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi di banyak bidang kehidupan. Sesuai dengan persyaratan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan juga dalam upaya untuk meningkatkan daya saing internasional.² Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan disahkan melalui Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang dikenal sebagai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Keputusan ini menjadi dasar hukum e-government modern dengan menggunakan internet dalam bentuk situs web berbasis basis data.³

Pelayanan administrasi publik di Sulawesi Selatan antara lain diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Wajo. Pencatatan sipil dan kependudukan merupakan dua contoh layanan yang diberikan oleh sektor kependudukan. Pembuatan KK, e-KTP, surat pindah, dan KIA (Kartu Identitas Anak) merupakan bagian dari proses pendaftaran kependudukan. Meskipun salinan akta kelahiran merupakan bagian dari pencatatan sipil, petikan akta kematian, petikan akta cerai, pencatatan pengakuan anak serta verifikasi keabsahannya, dokumentasi perubahan nama, dan dokumentasi perubahan kewarganegaraan. Merupakan tanggung jawab salah satu penyelenggara pelayanan

¹ Dkk Andy Asri, *Manajemen Pendidikan Di Era Transformasi Digital*, 1st ed. (Malang: PT. Kelompok Literasi Nusantara Abadi, 2023).

² Bria, "Pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malac" (Universitas Timor, 2023).

³ M. Irfan, "Implementasi Kebijakan Pengelolaan Kependudukan Di Kota Bima," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 18, no. 2 (2021): 22–41.

publik Kabupaten Wajo, Disdukcapil, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Wajo dan melampaui harapan mereka.⁴

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri, telah mengembangkan sistem baru yang disebut IKD, yang merupakan singkatan dari "Identitas Penduduk Digital." Sistem ini memungkinkan warga menggunakan ponsel mereka untuk mengakses layanan pemerintah dengan menunjukkan dokumen resmi dan memasukkan data ke dalam aplikasi digital. Akses berbagai layanan pemerintah, termasuk manajemen kependudukan, dan simpan dokumen penting seperti e-KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran dengan IKD.⁵ Pada bulan Juli 2022 telah dijalankan uji coba kepada staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kabupaten/kota di seluruh Indonesia akan menilai manfaat dan kekurangannya, kemudian teknologi tersebut akan diluncurkan secara bertahap kepada staf ASN dan selanjutnya kepada siswa dan murid di seluruh Indonesia (CNN Indonesia, 2023). Dinas Kependudukan dan Statistik Hayati Kabupaten Wajo saat ini menggunakan IKD untuk memberikan layanan pendaftaran penduduk. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Dr. Dahniar Ghaffar, penerapan IKD tidak hanya mempermudah dan mempercepat pemberian pelayanan publik, tetapi juga dapat mengefisienkan anggaran negara. Program ini menetapkan standar penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Apabila terjadi permasalahan, maka perlu mengacu pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur standar penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik harus dapat berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang jelas. Semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan kependudukan atau pelaksanaan E-KTP akan merasa puas dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, oleh karena itu teknologi menjadi hal yang sangat penting dalam pelaksanaan program ini.⁶

Akan tetapi, terdapat beberapa kendala dalam penyediaan layanan e-KTP di wilayah Sulawesi Selatan khususnya di Kabupaten Wajo. Kendala yang dihadapi seperti masih rendahnya kualitas pelayanan proses implementasi e-KTP Kabupaten Wajo. KePrioritas diberikan kepada kepentingan masyarakat sebagai klien, namun demikian masyarakat menilai bahwa Umumnya, layanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah kepada masyarakat masih rendah kualitasnya dan tidak bermutu. Jika ditelusuri, penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah masih banyak menemui kendala, seperti kualitas sumber daya manusia yang masih kurang dan belum optimalnya pemberian layanan. Banyaknya keluhan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung, menunjukkan hal tersebut. Oleh karena itu, perlu dipikirkan cara untuk meningkatkan layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

⁴ Dkk Muhammad Nur, "Pengaruh Implementasi Kebijakan Supervisi, Kompetensi Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Supervisi Pada Pendidikan Dasar Di Kota Depok," *Jurnal Patatung* 2, no. 3 (2019).

⁵ Adi Soesiantoro Defi Tiara dan Rahmawati Nowaria Amanda, "Dampak Tingkat Kesiapan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Penetapan Identitas Digital (IKD) Di Desa Dinoyo Kecamatan Jatirejo, Kabupaten Wajokerto Tahun 2024," *Jurnal Ilmu Administrasi* 4, no. 2 (2024).

⁶ Dukcapil, "Pemerintah Daerah Wajo Uji Coba KTP Digital," dukcapil kabupaten wajo, 2024.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan memberikan deskripsi terperinci dan komprehensif tentang suatu fenomena atau situasi.⁷ Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti meliputi observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan, untuk mengidentifikasi dampak perubahan E-government terhadap layanan manajemen kependudukan pencatatan sipil di Kabupaten Wajo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Implementasi E-Government di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

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

Pelayanan dilaksanakan dengan cara biasa, yaitu: pemohon datang langsung ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, kemudian melalui mesin antrian yang telah disiapkan oleh Kantor Disdukcapil sesuai dengan nomor antrian, pemohon diberikan formulir biodata dan nomor antrian, pemohon dapat mengisi formulir yang telah disediakan (disarankan untuk membawa alat tulis pribadi, karena jumlahnya terbatas, sehingga Anda harus menyerahkan dokumen kepada pemohon lainnya secara bergantian dalam waktu yang cukup lama). Setelah petugas pelayanan memanggil nomor antrian, pemohon menyerahkan semua dokumen yang diperlukan sesuai dengan proses Departemen Kependudukan. Setelah berkas yang dipersyaratkan benar maka akan dilakukan tahap pencetakan dan pemohon dapat kembali ke kantor Disdukcapil ± 3 hari sejak berkas permohonan diverifikasi.

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

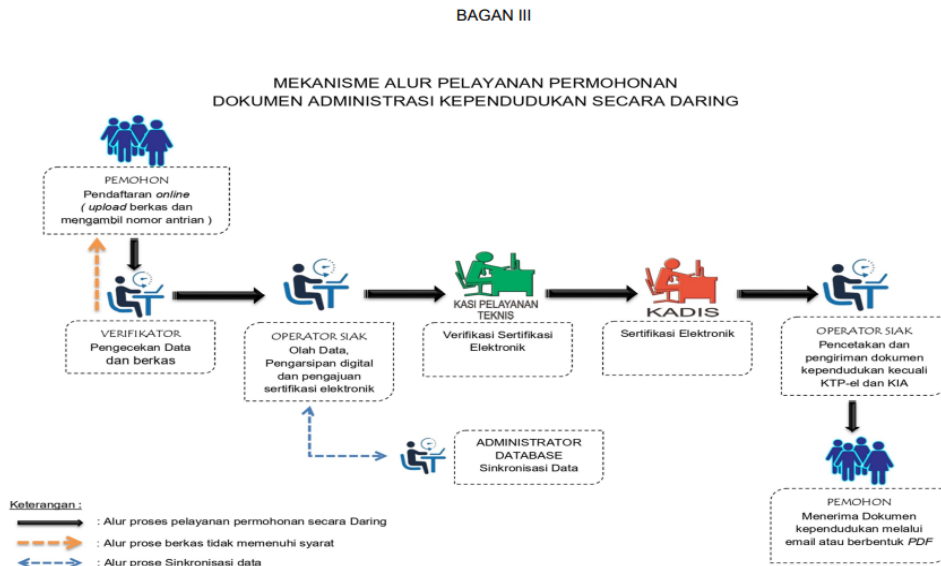
Layanan online baru diluncurkan dan dilaksanakan di Kabupaten Wajo pada tahun 2020. Hal ini merupakan solusi atas permasalahan terhentinya pelayanan pengelolaan kependudukan di Kabupaten Wajo akibat pandemi COVID-19. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo menggunakan website dan aplikasi yang dapat diunduh di Playstore yaitu aplikasi Telegram dalam layanannya. Situs ini dapat diakses oleh semua orang melalui "sdukcapil.wajokab.go.id". Hal ini juga menjadi strategi pemerintah untuk mengembangkan sistem yang andal, mudah diakses oleh masyarakat, dan memanfaatkan teknologi secara optimal untuk membangun dan mengembangkan e-government di Kabupaten Wajo.

⁷ Julia Brannen, *Menggabungkan Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002).

c. Penerapan Sistem Pelayanan Layanan Digital

Gambar. 1

Alur permohonan administrasi kependudukan secara daring



Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo (2021)

Menurut Bapak Imran, Operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo

Apa implementasinya? Pasca pandemi COVID-19 pada tahun 2020, layanan digital di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo dipercepat untuk mendukung protokol kesehatan dan meminimalkan interaksi fisik.⁸

Temuan wawancara yang menguatkan diberikan oleh Tn. Imran, seorang operator layanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

Penerapan e-government sangat penting untuk mendukung pemberian pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Berkat e-government, proses pengelolaan kependudukan menjadi lebih cepat, lebih akurat, dan lebih transparan. Pelayanan seperti pengurusan KTP elektronik, kartu KK, akta kelahiran, dan akta kematian dapat dilakukan secara daring sehingga mengurangi antrian dan interaksi fisik yang berisiko, serta memudahkan masyarakat mengakses layanan setiap saat. Selain itu, digitalisasi data menggunakan aplikasi seperti SIAK meningkatkan efisiensi pengelolaan data kependudukan, mengurangi kesalahan, dan memungkinkan pemantauan kinerja yang lebih baik. Penerapan e-government juga berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas, transparansi, dan peningkatan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Dalam penerapan e-government pada pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, sejumlah faktor perlu diperhatikan guna menjamin keberhasilan dan efektivitas penerapan e-government

⁸ Imran, "Operator Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara Di Catatan Sipil Kabupaten Wajo," n.d.

serta pemberian pelayanan kepada publik yang lebih baik dan efisien. Oleh karena itu, unsur-unsur untuk keberhasilan penerapan e-government harus dipertimbangkan secara cermat.

Berikut ini adalah 3 (tiga) unsur keberhasilan dalam implementasi/penerapan *e-government*:⁹

(a) Elemen Support

Keinginan atau tekad pemerintah atau pegawai negeri sipil untuk melaksanakan Sebelum menerapkan e-government, penting untuk memikirkan e-government secara menyeluruh untuk menghindari konsekuensi yang tidak diinginkan seperti melanggar prinsip-prinsip e-government atau mengikuti tren secara membabi buta. Mengingat banyaknya waktu dan persiapan yang dihabiskan untuk e-government,

Demikian disampaikan Bapak Imran, Operator Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.¹⁰

Pelaksanaan e-government “Adapun kesiapan pelaksanaan e-government di pihak kantor catatan sipil sudah ada, Kantor catatan sipil sudah siap dan sudah menginformasikan kepada pemerintah kabupaten dan desa bahwa mereka siap berkomunikasi dengan masyarakat, berkat penerapan e-government yang sudah dimulai sejak akhir tahun 2019 dan sudah berjalan sejak tahun 2020, bahkan sebelum pandemi COVID-19 dimulai. Dengan mulai diberlakukannya layanan daring ini pada tahun 2019 dan optimalisasinya yang dimulai tahun 2020, khususnya di masa pandemi COVID-19, maka wajarlah jika e-government ini tujuannya adalah untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini pembuatan kartu keluarga.

Pemerintahan elektronik memiliki aturan tertentu. Sistem kerja pada suatu lembaga pemerintahan akan berjalan lancar apabila dilaksanakan sesuai dengan aturan. Hal ini juga diperkuat oleh pemahaman karyawan terhadap aturan tersebut.

Menurut Bapak Sugeng selaku Penanggung Jawab Bidang Perencanaan Pengelolaan Informasi Dinas Catatan Sipil Kabupaten Wajo.¹¹

Penerima layanan daring akan mendapatkan notifikasi melalui Telegram atau email, kemudian dikembalikan ke loket layanan. Setelah selesai, data akan disetorkan kembali ke sistem petugas layanan daring dan akan diberikan tanda terima. Bagi yang menyetero melalui email juga akan mendapatkan tanda terima melalui email, namun mereka juga bisa datang langsung ke kantor capil sesuai tanggal penerimaan. Dokumen terkait yang tidak perlu dilegalisasi antara lain KTP elektronik, KK, dan AKTA, serta semua dokumen kependudukan yang bertanda barcode; hal ini sesuai dengan Permendagri.

⁹ Tiara Halim, “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Manajemen Kependudukan Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Luu” (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2024).

¹⁰ Imran, “Operator Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara Di Catatan Sipil Kabupaten Wajo.”

¹¹ Sugeng, “Kepala Bidang Perencanaan Dan Pengelolaan Informasi Kependudukan Pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Wajo,” n.d.

Gambar 2.

Tanda terima penagihan dana dari Administrasi Kependudukan yang telah diproses

DISDUKCAPIL WAJO REGISTER LAYANAN ONLINE TAHUN 2025		No. REGISTER 03012025LO-0046
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 Layanan Statistik Penduduk dan Vital, Wyoming County (2025)

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan aturan baku kepegawaian dan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 104 Tahun 2019 tentang Dokumentasi Manajemen Kependudukan, semuanya telah sesuai yaitu seluruh pegawai memahami aturan yang berlaku dalam penyelenggaraan layanan daring (e-government) khususnya dalam pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran dan lain-lain.

Layanan daring ini membuat berkas dalam bentuk elektronik. Sebagaimana disampaikan dalam wawancara yang dilakukan dengan Ibu Anti, salah seorang operator layanan online pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.¹²

Terkait dengan pembuatan kartu keluarga, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan secara online dapat memudahkan masyarakat karena Masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Statistik Hayati Kabupaten Wajo. Kecuali kartu identitas, orang dapat mencetak kartu keluarga dan akta kelahiran sendiri.

(b) Elemen Capacity

Sumber daya merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan layanan daring (e-government). Sumber daya di sini terdiri dari tiga komponen penting yaitu sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten turut menyumbang keberhasilan layanan daring (e-government).¹³

Informasi ini disampaikan oleh Bapak Sugeng selaku Penanggung Jawab Subbagian Perencanaan Pengelolaan Informasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.¹⁴

¹² Anti, "Operator Layanan Online Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo," n.d.

¹³ Irwan B, "Kajian Analisis Konsep E-Government: Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Majalah Paradigma* 2, no. 1 (2013).

¹⁴ Aswan Nur, "Kepala Unit Perencanaan Pengelolaan Informasi Kependudukan Pada Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo," n.d.

Sedangkan untuk personel yang menjadi operator, seluruhnya telah terlatih dan memiliki sertifikat operator SIAK. Dengan demikian, dalam hal ini seluruh pegawai pada departemen ini telah kompeten dan bertindak sesuai dengan kompetensinya.

Berdasarkan informasi yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa 23 orang yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo untuk mengelola layanan reguler dan online (e-government) memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik. Untuk menjalankan e-government, diperlukan sumber daya finansial (uang).

Menurut Bapak Imran, operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

Dana atau anggaran yang digunakan berkurang, tidak seperti sebelumnya, karena tahun lalu masih APBD dan ada anggaran yang disebut DAK (Dana Alokasi Khusus)," kata pembicara, mengacu pada penghapusan APBD dan penciptaan DAK melalui e-government. Dengan demikian, anggaran saat ini hanya memperhitungkan APBD yang dibatasi..¹⁵

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dana untuk layanan tersebut bersumber dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). Tahun lalu, anggaran tersebut merupakan gabungan dari DAK (Dana Anggaran Khusus) dan APBD, namun tahun ini, yang digunakan hanya APBD saja, dan ada beberapa perubahan besar.

Sumber daya infrastruktur juga merupakan bagian penting dari layanan e-government. Dapat dikatakan bahwa keberadaan infrastruktur menjadi kunci keberhasilan penyelenggaraan layanan daring.

Hal senada disampaikan oleh Ibu Anti, operator layanan daring pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.¹⁶

Untuk sarana dan prasarana sudah memadai, namun setiap tahun perlu ada perbaikan atau penambahan peralatan, karena setiap tahun ada saja peralatan yang rusak dan perlu diperbaiki.

Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo sudah memenuhi standar. Namun, dalam kasus ini, diperlukan pemeliharaan atau pembaruan terhadap beberapa alat yang sudah tidak layak pakai.

(c) Elemen Value

Elemen nilai ini merupakan salah satu elemen terpenting dalam implementasi kebijakan, karena hal ini menentukan nilai moneter dari keuntungan yang diperoleh. Layanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil tidak diragukan lagi akan memperoleh manfaat dari pengenalan e-government.

Menurut Bapak Imran, Operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.¹⁷

¹⁵ Imran, "Operator Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara Di Catatan Sipil Kabupaten Wajo."

¹⁶ Anti, "Operator Layanan Online Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo."

¹⁷ Imran, "Operator Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara Di Catatan Sipil Kabupaten Wajo."

Manfaat yang sangat terasa di Capil adalah dapat mengurangi kepadatan antrian di Capil karena tanpa adanya penerapan layanan online ini antrian di Capil akan sangat panjang.

Mengurangi kepadatan antrean dan mengembalikan proses pelayanan ke tingkat sebelum COVID-19 merupakan dua manfaat yang dirasakan oleh Kantor Statistik Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Dengan pemanfaatan e-government, tidak hanya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang diuntungkan, tetapi juga masyarakat luas.

Hal ini telah diwariskan Ibu Darmiya merupakan seorang ibu rumah tangga dan pemakian layanan administrasi kependudukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.¹⁸

Saya sering menggunakan layanan daring melalui pusat panggilan di Telegram. Keuntungan yang saya rasakan adalah ketika saya mengurus pembuatan kartu keluarga atau akta kelahiran saya tidak perlu lagi datang ke kantor catatan sipil, karena saya bisa mencetaknya sendiri jika berkasnya sudah dikirim oleh kantor catatan sipil melalui email yang saya gunakan untuk pendaftaran online.

Dengan demikian dapat disimpulkan Masyarakat merasakan banyak manfaat dari penerapan e-government oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Pertama, mereka tidak perlu lagi mengantre panjang di kantor, kedua, situs webnya ramah pengguna dan mudah dinavigasi, dan ketiga, persyaratan pengumpulan berkas untuk layanan daring sama dengan layanan luring, sehingga memudahkan semua orang.

Persyaratan dalam pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan melalui sistem *E-Government*

Info Kartu Keluarga

- 1) Permohonan KK baru (Membentuk Rumah Tangga Baru)
 - (a) Siapkan nomor telepon seluler dan alamat email (salah satu anggota keluarga)
 - (b) Lengkapi dan tandatangani formulir F1-01 dan F1-02, berikan informasi yang diperlukan.
 - (c) Kartu Keluarga Lama masing-masing Pasangan (Kartu Keluarga Orang Tua/Saudara/Anggota Keluarga)
 - (d) KTP Asli untuk Pasangan Baru
 - (e) Buku Nikah Baru Pasangan / SPTJM Nikah/Cerai Belum Terdaftar (F1-05)
 - (f) Surat nikah orang tua/saudara/anggota keluarga wajib diganti dengan Kartu Keluarga yang terbaru.
 - (g) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian apabila kartu keluarga asli hilang (kartu keluarga orang tua/saudara/anggota keluarga)
 - (h) Surat keterangan kelahiran dari bidan/dokter/asisten maternitas atau rincian kelahiran SPTJM (F2.03) (untuk usia 0-17 tahun).
 - (i) Surat keterangan dari luar negeri bagi warga negara Indonesia yang baru saja pindah dan tiba dari luar negeri.

¹⁸ Damia, "Layanan Manajemen Kependudukan Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo," n.d.

- 2) Persyaratan permohonan kartu keluarga baru (penggantian kepala keluarga) yang harus dipenuhi oleh pemohon sebelum mengajukan permohonan adalah sebagai berikut:
 - (a) Siapkan nomor telepon seluler dan alamat email (salah satu anggota keluarga).
 - (b) Lengkapi dan tandatangi formulir F1-01 dan F1-02, berikan informasi yang diperlukan.
 - (c) Kartu keluarga lama
 - (d) KTP asli untuk perubahan status menjadi “cerai”.
 - (e) Surat keterangan kematian kepala keluarga dari dokter/tetua desa/wali kota (bagi yang meninggal dunia).
 - (f) Permohonan Pemindahan Kepala Keluarga (bagi yang pindah tempat tinggal) (F1-03)
 - (g) Surat Keterangan Cerai/SPTJM Nikah/Cerai Tak Tercatat/F1-05 (bagi yang sudah cerai).
 - (h) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian, apabila kartu keluarga asli hilang.
- 3) Persyaratan Kartu Keluarga Baru (Relokasi) yang harus dipenuhi oleh pemohon sebelum mengajukan permohonan adalah sebagai berikut:
 - (a) Siapkan nomor telepon seluler dan alamat email (salah satu anggota keluarga).
 - (b) Lengkapi dan tandatangi formulir F1-01 dan F1-02, berikan informasi yang diperlukan.
 - (c) Kartu keluarga lama
 - (d) Buku Nikah Bagi Yang Sudah Punya
 - (e) KTP/SIM asli bagi yang pindah alamat.
 - (f) Permohonan Pemindahan Kepala Keluarga (bagi yang pindah tempat tinggal) (F1-03)
 - (g) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian, apabila kartu keluarga asli hilang.
- 4) Persyaratan Kartu Keluarga Baru (Relokasi) yang harus dipenuhi oleh pemohon sebelum mengajukan permohonan adalah sebagai berikut:
 - (a) Siapkan nomor telepon seluler dan alamat email (salah satu anggota keluarga).
 - (b) Lengkapi dan tandatangi formulir F1-01 dan F1-02, berikan informasi yang diperlukan.
 - (c) Surat keterangan pindah daerah asal
 - (d) KTPel asli bagi yang wajib memiliki KTPel/Rekaman langsung bagi yang wajib memiliki KTPel.
 - (e) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian, apabila surat pindah asli hilang.¹⁹

Informasi Akta Kelahiran

- a) Persyaratan surat keterangan kelahiran (baru dan ber-NIK) yang harus dipenuhi oleh pemohon sebelum mengajukan permohonan adalah sebagai berikut:

¹⁹“Penerbitan Kartu Famili,” n.d., <https://sites.google.com/view/jasa-pentagram/dafduk/penerbitan-kartu-famili>.

- (1) Siapkan nomor telepon seluler dan alamat email (salah satu anggota keluarga).
 - (2) Surat keterangan lahir asli dari dokter/bidan yang membantu persalinan atau
 - (3) Mengisi dan menandatangani formulir SPTJM untuk memastikan kebenaran data kelahiran (bagi yang belum memiliki akta kelahiran/Formulir F2-03)
 - (4) Kartu keluarga terakhir.
 - (5) Buku nikah/Kutipan dari buku nikah.
 - (6) Mengisi dan menandatangani Surat Keterangan Nikah sebagai pasangan suami istri (bagi yang belum memiliki surat keterangan nikah/F2-04)
 - (7) ID Orang Tua
 - (8) KTP Saksi dan Pelapor
 - (9) Surat pernyataan tidak memiliki surat nikah
- b) Persyaratan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) Pemohon harus memenuhi persyaratan berikut sebelum mengajukan permohonan:
- (1) Siapkan nomor telepon seluler dan alamat email (salah satu anggota keluarga).
 - (2) Kartu keluarga terakhir
 - (3) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian apabila kutipan akta kelahiran asli hilang
 - (4) Akta kelahiran asli jika telah diubah/rusak.
 - (5) Surat Keterangan Keaslian Data Kelahiran SPTJM (F2-03)
 - (6) Surat Keterangan Nikah/Kutipan Surat Keterangan Nikah atau SPTJM pasangan (bagi yang belum punya surat keterangan nikah/F2-04)
 - (7) Dokumen pendukung (ijazah/buku catatan/dokumen lain bagi yang terdapat kesalahan redaksi)²⁰
 - (8) Surat keputusan pengadilan apabila terjadi perubahan unsur data kutipan akta kelahiran yang mengakibatkan perubahan makna/arti.
 - (9) ID Orang Tua
 - (10) KTP Saksi dan Pelapor
 - (11) Surat pernyataan tidak memiliki surat nikah

Info Surat Pindah

- a) Persyaratan surat pindah yang harus dipenuhi oleh pemohon sebelum mengajukan lamaran adalah sebagai berikut:
- (1) Siapkan nomor telepon seluler dan alamat email (salah satu anggota keluarga).
 - (2) Lengkapi dan tandatangani formulir F1-01 dan F1-02 dengan data yang ditentukan.
 - (3) bidang yang wajib diisi.
 - (4) Kartu keluarga lama
 - (5) Buku Nikah Bagi Yang Sudah Punya
 - (6) KTP/SIM asli bagi yang pindah alamat.
 - (7) Permohonan Pemindahan Tempat Tinggal (bagi yang pindah domisili) (F1-03)

²⁰“Pendataan Kelahiran,”
pentagram/capil/pendataan-kelahiran.

n.d.,

<https://sites.google.com/view/jasa->

- (8) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian, apabila kartu keluarga asli hilang.²¹

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

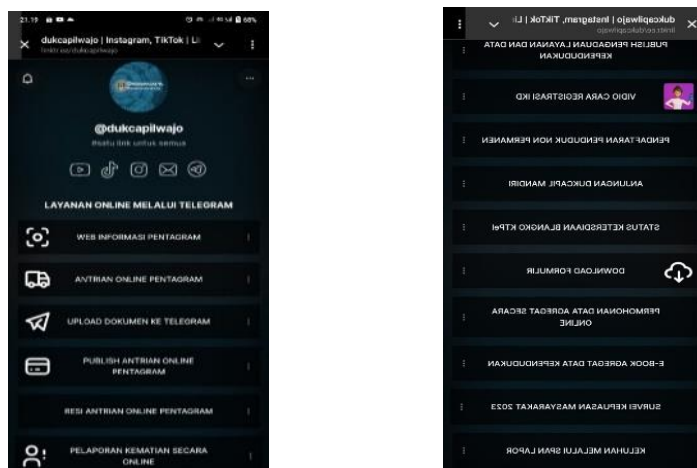
Faktor Pendukung

1. Website Kabupaten Wajo

Salah satu unsur yang mendukung kesiapan Pemerintah Kabupaten Wajo dalam pemanfaatan e-government adalah keberadaan situs web pemerintah daerah. Salah satu cara penerapan situs web pemerintah daerah dalam pengembangan e-government secara metodis melalui tahapan yang terukur dan terukur adalah seluruh instansi pemerintah (instansi pemerintah) yang memanfaatkan internet untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyebarluaskan informasi dapat mengakses situs web pemerintah daerah, baik badan usaha atau lembaga swasta.

Gambar 3.

Website Dukcapil Kabupaten Wajo



Pembentukan website pemerintah daerah ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di Lingkungan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi warga Kabupaten Wajo dalam memperoleh informasi dan layanan pemerintah daerah melalui media daring.

Situs web Layanan Kabupaten Wajo dikelola oleh masing-masing Administrator Layanan. Di situs ini Anda dapat memperoleh informasi tentang layanan administratif melalui sistem e-government. “Website Catatan Sipil Kabupaten Wajo menjadikan proses pelayanan lebih efisien dan transparan.

²¹“Penerbitan Karta Identitas Anak,” n.d., <https://sites.google.com/view/jasa-pentagram/dafduk/penerbitan-kartu-identitas-anak-kia>.

Hal ini telah diwariskan Bapak Ahmad Lutfi merupakan seorang wiraswasta dan pengguna jasa administrasi kependudukan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.²²

Menurut beberapa orang, situs ini menampilkan informasi terkini tentang layanan. "Website Catatan Sipil Kabupaten Wajo merupakan salah satu bentuk layanan informasi bagi masyarakat yang ingin memperoleh informasi tentang layanan pengelolaan kependudukan dinas catatan sipil

Sedangkan untuk pendaftarannya dapat dilakukan secara offline dan online di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Jumlah registrasi offline dapat dilihat pada kolom berikut:

Tabel 1.

Jumlah Pendaftaran Offline Pelayanan Kependudukan di Kantor 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

²²Ahmad Lutfi, Pengguna Layanan Manajemen Kependudukan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, wawancara di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo pada tanggal 11 Desember 2024.

Jumlah registrasi online dapat dilihat pada kolom berikut:

Tabel 2
Jumlah Pendaftaran Online Pelayanan Kependudukan di Kantor 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

Informasi

Selesai: permintaan diproses

Diterima : Aplikasi dianggap siap diproses oleh operator.

Ditolak : Berkas yang diunggah tidak memenuhi persyaratan, formulir tidak diisi dengan benar dan tidak lengkap, formulir tidak ditandatangani dan tidak dicantumkan nama pemohon, permohonan tidak bermaterai jika ada, dan/atau berkas pendukung tidak lengkap.

Masalah : Berkas yang diunggah memiliki masalah, seperti nama berkas tidak cocok.

Seperti yang dikatakan oleh Tn. Imran, Operator Layanan Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Wajo.²³

Penerapan e-government pada layanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo dapat meningkatkan efisiensi operasional melalui penyederhanaan dan kecepatan proses pelayanan. Pelayanan seperti pengurusan KTP elektronik, Kartu KK, dan akta kelahiran kini dapat dilakukan secara daring, sehingga mengurangi antrian dan kebutuhan interaksi fisik. Dan penggunaan Situs mempercepat pemrosesan data kependudukan, meminimalkan kesalahan dan meningkatkan akurasi data.

²³ Imran, "Operator Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara Di Catatan Sipil Kabupaten Wajo."

Selain itu, sistem antrean elektronik dan informasi layanan yang dapat diakses secara digital mengurangi waktu tunggu, meningkatkan produktivitas karyawan, dan mempermudah pemantauan kinerja layanan. Penerapan e-government berdampak pada transparansi dan akuntabilitas lingkungan kerja Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo karena seluruh pelaporan dan sebagainya dapat dipantau melalui website yang ada.

Seperti yang disampaikan Bapak Sugeng, Kepala Subbagian Perencanaan Pengelolaan Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.²⁴

Keberhasilan reformasi di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo disebabkan oleh Peran pengelola Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Wajo sangat krusial dalam penerapan transformasi digital. Para pemimpin bertanggung jawab untuk mengembangkan kebijakan yang mendukung digitalisasi, menyediakan dukungan anggaran, dan memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan digital karyawan. Selain itu, para pemimpin juga berperan dalam menciptakan budaya kerja yang terbuka terhadap perubahan dan teknologi, serta memastikan bahwa sistem digital yang diterapkan berjalan lancar. Dengan kepemimpinan yang visioner, transformasi digital dapat berjalan lancar dan memberikan layanan yang lebih efisien kepada masyarakat, dan setidaknya 1-2 karyawan terlibat dalam manajemen teknis per tahun, dan ini cukup memadai dan memadai dari sudut pandang anggaran yang tersedia.

Hal itu juga diungkapkan Husaipa yang berprofesi sebagai wiraswasta dan merupakan salah satu masyarakat pengguna jasa Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Wajo.²⁵

Saya merasa pembuatan akta kelahiran, akta status sipil, dan dokumen kelahiran secara daring sangat membantu saya karena saya tidak perlu datang langsung ke kantor catatan sipil, yang mana dapat mengurangi biaya, tidak perlu menunggu dan mengantre di kantor catatan sipil, dan proses pengurusan dokumen menjadi mudah.

Faktor Penghambat

Menurut Bapak Imran, operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.²⁶

Sebagian masyarakat belum dapat memanfaatkan sistem layanan daring karena sebagian masyarakat di daerah terpencil masih mengalami kesulitan dalam mengakses internet dan memahami teknologi, sehingga memerlukan perhatian lebih dalam penyuluhan dan perluasan akses digital.

²⁴ Nur, "Kepala Unit Perencanaan Pengelolaan Informasi Kependudukan Pada Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo."

²⁵ Khusaina, "Layanan Manajemen Kependudukan Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo," n.d.

²⁶ Imran, "Operator Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara Di Catatan Sipil Kabupaten Wajo."

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

Dampak Positif

- a. Peningkatan Efisiensi Layanan
Menurut Bapak Sugeng, Kepala Subbagian Perencanaan Pengelolaan Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.²⁷
Penerapan *e-government* di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mempercepat pemrosesan dokumen, mengurangi antrian dan mempermudah akses layanan online. misalnya pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan lain sebagainya.

- b. Kemudahan akses layanan
Pelayanan dapat diakses secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor, misalnya melalui aplikasi atau website resmi.

Wawancara dengan Bapak Imran I 9 Desember 2024

Karena pekerjaan yang sebelumnya harus dilakukan secara manual untuk setiap dokumen, kini dapat dilakukan dengan mengisi tautan secara lebih mudah dan otomatis. Sedangkan untuk akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, insyaallah maksimal 2 hari sudah siap, tergantung pemohonnya.

- c. Transparansi dan akuntabilitas
Penggunaan sistem *e-government* mengurangi kemungkinan korupsi karena semua proses dicatat secara digital. Memfasilitasi pemantauan dan audit layanan publik. Wawancara dengan Bapak Imran 9 Desember 2024. Digitalisasi meningkatkan transparansi dan kualitas layanan bagi masyarakat.

- d. Manajemen data yang lebih baik
Menurut Bapak Sugeng, Kepala Subbagian Perencanaan Pengelolaan Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.²⁸

Digitalisasi atau penerapan *e-government* di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo meningkatkan akurasi data. Dengan cara ini, data kependudukan disimpan secara terpusat dan aman serta dapat dengan mudah diperbarui atau diakses sesuai kebutuhan pemerintah.

- e. Efisiensi biaya operasional
Kurangi penggunaan kertas dan biaya operasional lainnya. Tingkatkan kemampuan karyawan Anda untuk fokus pada tugas lain yang lebih strategis.

Menurut Ibu Anti, operator layanan daring di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.²⁹

"Berkat sistem digital, proses seperti pemrosesan data penduduk, verifikasi dokumen, dan pembuatan laporan menjadi lebih cepat dan lebih otomatis. Hal ini mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas manual dan memungkinkan saya menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat, sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi."

²⁷ Nur, "Kepala Unit Perencanaan Pengelolaan Informasi Kependudukan Pada Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo."

²⁸ Nur.

²⁹ Anti, "Operator Layanan Online Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo."

Dampak negatif

Menurut Bapak Imran, Operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo

"Masyarakat terlalu leluasa memakai situs web yang disediakan agar pengelolaan berkas karena mereka dapat menggunakan lebih dari satu akun untuk mendaftar di pengelolaan berkas, sehingga terkadang ketika mengelola administrasi publik secara daring, satu orang dapat menempati banyak nomor antrean. Namun, Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Wajo belum menemukan cara untuk menghentikan praktik tersebut, yang dapat mengakibatkan lebih dari satu kali pelaporan oleh satu orang".

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian “Transformasi Pelayanan Pengelolaan Kependudukan Melalui *E-Government*” (studi kasus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo) maka dapat ditarik simpulan bahwa transformasi pelayanan manajemen kependudukan melalui penerapan e-government pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo merupakan langkah strategis dalam rangka meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, perbaikan pengelolaan data, dan meningkatkan akuntabilitas publik dan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Faktor pendukung transformasi digital di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo adalah sumber daya manusia, anggaran yang cukup untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang memadai dan tingkat literasi digital yang tinggi di kalangan masyarakat. Ada kendala pada transformasi digital, seperti belum terdapat akses internet yang memadai sehingga terjadi kesulitan dalam menggunakan sistem daring. Penerapan e-government pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo berdampak pada peningkatan pelayanan publik melalui percepatan pengurusan dokumen, pengurangan antrian dan proses. Manajemen data menjadi lebih baik. Dampak negatif pada sistem e-government adalah tidak adanya pembatasan akses untuk mencegah penyalahgunaan situs web, dimana lebih dari satu berkas dapat diajukan atas nama satu orang, sehingga mengakibatkan satu orang mengambil banyak nomor antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Adi Soesiantoro Defi Tiara dan Rahmawati Nowaria. “Dampak Tingkat Kesiapan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Penetapan Identitas Digital (IKD) Di Desa Dinoyo Kecamatan Jatirejo, Kabupaten Wojokerto Tahun 2024.” *Jurnal Ilmu Administrasi* 4, no. 2 (2024).
- Andy Asri, Dkk. *Manajemen Pendidikan Di Era Transformasi Digital*. 1st ed. Malang: PT. Kelompok Literasi Nusantara Abadi, 2023.
- Anti. “Operator Layanan Online Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo,” n.d.
- B, Irwan. “Kajian Analisis Konsep E-Government: Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik.” *Jurnal Majalah Paradigma* 2, no. 1 (2013).
- Brannen, Julia. *Menggabungkan Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002.
- Bria. “Pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malac.” Universitas Timor, 2023.
- Damia. “Layanan Manajemen Kependudukan Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo,” n.d.
- Dukcapil. “Pemerintah Daerah Wajo Uji Coba KTP Digital.” dukcapil kabupaten wajo, 2024.
- Halim, Tiara. “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Manajemen Kependudukan Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Luu.” Universitas Muhammadiyah Makassar, 2024.
- Imran. “Operator Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Wawancara Di Catatan Sipil Kabupaten Wajo,” n.d.
- Irfan, M. “Implementasi Kebijakan Pengelolaan Kependudukan Di Kota Bima.” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 18, no. 2 (2021): 22–41.
- Khusaina. “Layanan Manajemen Kependudukan Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo,” n.d.
- Muhammad Nur, Dkk. “Pengaruh Implementasi Kebijakan Supervisi, Kompetensi Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Supervisi Pada Pendidikan Dasar Di Kota Depok.” *Jurnal Patatung* 2, no. 3 (2019).
- Nur, Aswan. “Kepala Unit Perencanaan Pengelolaan Informasi Kependudukan Pada Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo,” n.d.
- “Pendataan Kelahiran,” n.d. <https://sites.google.com/view/jasa-pentagram/capil/pendataan-kelahiran>.
- “Penerbitan Karta Identitas Anak,” n.d. <https://sites.google.com/view/jasa-pentagram/dafduk/penerbitan-kartu-identitas-anak-kia>.
- “Penerbitan Kartu Famili,” n.d. <https://sites.google.com/view/jasa-pentagram/dafduk/penerbitan-kartu-famili>.
- Sugeng. “Kepala Bidang Perencanaan Dan Pengelolaan Informasi Kependudukan Pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Wajo,” n.d.