



E-GOVERNMENT ICORE: MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DI KABUPATEN PANGKEP

Ihyani Malik^{a1*}

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Email : ihyani@unismuh.ac.id*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 02-03-2024

Disetujui: 16-03-2024

Dipublikasikan: 25-03-2024

Kata Kunci:

1. Implementasi
2. E-Governmen
3. Pelayanan Publik Icore

Keywords:

1. Implementation
2. E-Government
3. Public Service Icore

ABSTRAK

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pangkep meningkatkan pelayanan publik melalui penggunaan e-government icore. Penelitian kualitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif digunakan pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, wawancara, dan observasi. Temuan penelitian ini meliputi 1) Komponen Dukungan, Sejak aplikasi icore diperkenalkan secara formal, pemerintah dinyatakan telah menawarkan dukungan yang sangat baik untuk pengembangan implementasi e-government, dan dukungan ini semakin meningkat. 2) Komponen kapabilitas, Kapasitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dalam mengimplementasikan core e-government dan meningkatkan pelayanan publik telah dianggap ideal dari segi finansial, infrastruktur, dan sumber daya manusia. Hal ini berasal dari APBD dan berkaitan dengan aksesibilitas sumber daya keuangan atau anggaran. 3) Komponen Valuable (keuntungan) Karena banyaknya kemudahan yang diberikan, masyarakat telah merasakan nilai atau manfaat dari aplikasi icore.

Abstract: The purpose of this study is to ascertain how the Department of Population and Civil Registration in the Pangkep district has improved public services through the use of e-government core. Qualitative research using a descriptive research design is the method employed. Techniques for gathering data include documentation, interviews, and observation. The study's findings include 1) Components of Support, Since the icore application's formal introduction, the government is stated to have offered excellent support for the development of e-government implementation, and this support has only increased. 2) Components of capability, The Pangkep Regency Population and Civil Registration Office's capacity to implement e-government core and improve public services has been deemed ideal in terms of financial, infrastructural, and human resources. This is derived from the APBD and has to do with the accessibility of financial or budgetary resources. 3) Valuable Components (advantages) Because of the many conveniences provided, the community has experienced the value or benefits of the icore application.

PENDAHULUAN

Manusia dan teknologi berjalan beriringan di era yang serba canggih ini. Kemajuan teknologi yang begitu pesat mendorong pemerintah Indonesia untuk memperkenalkan sejumlah inovasi baru, salah satunya adalah e-government, yang bertujuan untuk meningkatkan sistem pemerintahan negara (Alfaridzi et al., 2023; Riksfardini et al., 2023). Hal ini memberikan dampak yang signifikan terhadap setiap aspek kehidupan masyarakat Indonesia di era transformasi ini. Kita dapat melakukan pekerjaan dengan lebih cepat dan mudah berkat perkembangan teknologi yang sangat pesat (Wijaya et al., 2019).

E-government sebagai sistem teknologi informasi yang disusun oleh pemerintah, bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik dengan memberikan opsi akses informasi yang mudah bagi masyarakat (Djunaedi, 2002; Kurnia et al., 2018). Menyusun kebijakan dan strategi pengembangan yang terfokus

Melalui analisis data dari 35 artikel penelitian menggunakan Vos Viewer dengan kata kunci "E-Government" dan "Public Services", ditemukan bahwa tema penelitian yang paling sering muncul adalah public service delivery, public administration, dan digital divide. Temuan ini menggambarkan fokus utama dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan dalam domain ini. Penelitian-penelitian tersebut terutama tertuju pada upaya untuk meningkatkan penyampaian layanan publik, memperbaiki administrasi publik, dan mengatasi kesenjangan digital dalam masyarakat. Tema *public service delivery* menyoroti upaya pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat, sementara tema public administration menekankan pentingnya mengelola administrasi publik secara baik dan efektif (Kalu, 2018; Kenenissa & Cho, 2017; Lau et al., 2008; Negumbo, 2018; Nkanata & Ocholla, 2023; Nzimakwe, 2012; Reddick & Turner, 2012; Saxena, 2017; Visser & Twinomurizi, 2008; Wambugu et al., 2017). Di sisi lain, tema digital divide menunjukkan kekhawatiran akan kesenjangan akses dan pemanfaatan teknologi informasi antara berbagai kelompok dalam masyarakat (Bhuiyan, 2011; Marino & Pariso, 2020; Mesa, 2023; Pariso & Marino, 2020). Temuan ini memberikan wawasan yang berharga tentang area-area kunci yang menjadi fokus penelitian dalam upaya meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan *e-government*.

Selain itu, tema penelitian yang paling banyak terhubung adalah transparansi, birokrasi, dan teori organisasi. Temuan ini menggambarkan bahwa banyak penelitian yang menekankan pentingnya transparansi dalam proses pemerintahan, dengan upaya untuk meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Dyaji et al., 2019; Muksimov, 2013; Wahyu Sulistya et al., 2019). Selanjutnya, tema birokrasi mencerminkan perhatian terhadap peran dan struktur birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan upaya untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin timbul dalam sistem administrasi public (Cordella & Tempini, 2015; Mutiarin et al., 2021; Yusriadi et al., 2018). Sementara itu, tema teori organisasi menunjukkan bahwa banyak penelitian yang berfokus pada pemahaman tentang bagaimana organisasi pemerintahan beroperasi dan bagaimana prinsip-prinsip teori organisasi dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan public (Becker et al., 2003; Dude et al., 2022). Temuan ini memberikan gambaran yang jelas tentang aspek-aspek kunci yang menjadi fokus penelitian dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan kinerja sistem pemerintahan dan administrasi publik.

Namun, meskipun terdapat banyak jaringan penelitian yang terbentuk, belum ada yang secara spesifik membahas pemanfaatan *e-government* dengan Inovasi *iCore* dalam peningkatan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebaruan yang ditawarkan untuk penelitian lebih lanjut dalam menggali dampak dan implementasi inovasi *iCore* dalam konteks pelayanan publik, yang dapat menjadi kontribusi penting dalam memperkaya literatur tentang *e-government* dan administrasi publik.

Penelitian ini focus pada perkembangan teknologi yang terus tumbuh pesat yang membuat pemerintah Kota Pangkep yang terus melakukan berbagai perubahan agar sistem pemerintahan di Kota Pangkep terus meningkat. Pemerintah Kota Pangkep mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama *ICORE*

(*Internet Connectivity Cooperation Openess Responsive Economic Easy*), aplikasi ini bertujuan guna memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai hal khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan Nomor 3 Tahun 2020 tentang inovasi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi yang dilakukan berupa aplikasi *Icore*. *Icore* merupakan inovasi yang bertujuan untuk mempermudah layanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pangkep,

Aplikasi ini bertujuan agar masyarakat tidak perlu lagi membawa dokumen dalam bentuk fisik, dengan diluncurkannya aplikasi ini diharapkan mampu memudahkan berbagai pelayanan kepada masyarakat, seperti ketika seorang yang baru lahir dan membutuhkan akte kelahiran, orang tua bayi tersebut tidak perlu lagi datang ke kantor cukup mengupload data-data yang diperlukan melalui aplikasi tersebut, semua keperluan yang menyangkut pelayanan kependudukan bisa diakses melalui aplikasi tersebut kecuali pelayanan pembuatan KTP. Sehingga masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan kependudukan dari mana saja hanya dengan menggunakan aplikasi ini.

Walaupun terbilang masih baru, nyatanya sebagian masyarakat di Kabupaten Pangkep khususnya di pedesaan masih belum mengetahui akan keberadaan aplikasi tersebut, bahkan generasi millennial nya pun masih ada yang belum tahu akan keberadaan aplikasi ini, serta aplikasi ini hanya bisa digunakan di handphone android, masih adanya beberapa kekurangan di dalam aplikasi tersebut seperti tidak adanya menu hapus jikalau file yang diupload salah, apalagi dalam aplikasi ini terdapat menu bantuan yang terhubung langsung ke *whatsapp* hanya saja admin nya kurang komunikatif sehingga menyulitkan masyarakat untuk bertanya jika terjadi kendala.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 November 2022, aplikasi ini ternyata sudah berjalan dari bulan maret 2022 dengan jumlah pengguna masih sekitar kurang lebih 200 pengguna yang mengajukan berkas. Akan tetapi, pemerintah Kota Pangkep baru melakukan sosialisasi dan peluncuran aplikasi secara resmi, yang dilakukan langsung oleh Bapak Bupati Pangkep Muhammad Yusran Lalogau di ruang pola Kantor Bupati Pangkep pada hari senin 25 juli 2022, dikarenakan banyaknya kegiatan dan hal-hal lain sehingga aplikasi ini mengalami keterlambatan pengumuman secara resmi. Peningkatan jumlah pengguna terjadi setelah pengumuman secara resmi yang dilakukan oleh Bapak Bupati Pangkep, per tanggal 30 november 2022 berkas yang masuk melalui aplikasi ini sudah mencapai kurang lebih 1993 berkas.

Dari berbagai permasalahan diatas tentu penelitian ini penting untuk menemukan penjelasan lebih lanjut bagaimana implementasi e-government *icore* di Kabupaten Pangkep dengan menggunakan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK *School of Government* sebagai rujukan analisis penelitian dengan menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh menurut (Indrajit, 2006). Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support, Capacity, dan Value*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian (Sugiyono, 2018), yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang implementasi *E-Government iCore* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Pendekatan kualitatif ini mengacu pada metode naturalistik, di mana penelitian berlangsung dalam setting yang alami dan lebih menekankan pada data kualitatif. Peneliti menggunakan pedoman wawancara atau instrumen penelitian yang fleksibel, memungkinkan adanya penyesuaian pertanyaan terhadap respons dari responden sesuai dengan kebutuhan data yang dibutuhkan. Penelitian ini bersifat deskriptif dasar, yang berfokus pada penjelasan dan gambaran detail terkait dengan implementasi *E-Government iCore* dalam konteks pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati situasi di lapangan secara langsung dan mencatat hal-hal penting yang mendukung tujuan penelitian. Wawancara digunakan sebagai alat untuk mendapatkan informasi langsung dari informan, di mana interaksi antara peneliti dan responden memungkinkan penggalian data yang mendalam. Dokumentasi juga digunakan untuk mencatat dan mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti catatan, transkrip, dan literatur terkait. Analisis data dilakukan sesuai dengan pendekatan yang diusulkan oleh (Sarosa, 2021), yang merupakan alat untuk mengelola data hasil observasi dan wawancara menjadi kesimpulan yang solid. Melalui proses analisis ini, data yang diperoleh dari lapangan diolah untuk menghasilkan temuan yang relevan dengan tujuan penelitian, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang implementasi *E-Government iCore* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Pangkep.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai penyelenggara pemerintahan negara, pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat, mulai dari tingkat pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, termasuk pemerintah kabupaten/kota dan pemerintah desa. Sebagai bagian dari aparatur sipil negara, pemerintah terus aktif merumuskan dan mengembangkan kebijakan-kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerapan kebijakan *e-government*, yang merupakan hasil dari kemajuan teknologi dan informasi. *E-government* menjadi instrumen penting dalam transformasi pelayanan publik, memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih efisien, responsif, dan terbuka kepada masyarakat. Dengan adopsi teknologi ini, pemerintah berupaya untuk menghadirkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan, menciptakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan lembaga pemerintahan, dan meningkatkan efektivitas kerja pemerintah secara keseluruhan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi semua warga negara dan penduduk. Pelayanan

ini disediakan oleh instansi atau lembaga yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, *e-government* diartikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif. Selanjutnya, Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 bertujuan untuk mendorong inovasi di tingkat daerah guna meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Salah satu inovasi yang diimplementasikan adalah aplikasi iCore, sebuah solusi inovatif yang dirancang untuk mempermudah pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Aplikasi iCore Disdukcapil muncul sebagai solusi terbaik bagi masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan dengan mudah. Kemudahan aksesnya memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dari mana saja dan kapan saja sesuai kebutuhan mereka. Layanan Registrasi Akun memungkinkan pengguna untuk dengan cepat memindai kode QR dan melakukan verifikasi, yang dapat dilakukan secara langsung di Kantor Dinas Dukcapil setempat. Sementara itu, Aplikasi Identitas Kependudukan Digital KEMENDAGRI menyediakan platform yang mempermudah penduduk dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan serta pencatatan sipil. Dengan demikian, kedua aplikasi ini menjadi alat yang sangat berguna bagi masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan secara efisien dan praktis. Layanan aplikasi iCore memiliki beragam fitur yang bertindak sebagai identitas pribadi dalam platform tersebut. Fitur-fitur ini mencakup menu-menu penting seperti data keluarga, dokumen pribadi, tanda tangan elektronik, pelayanan yang tersedia, pemantauan layanan yang sedang diproses, serta riwayat aktivitas pengguna. Dengan adanya fitur-fitur ini, pengguna dapat dengan mudah mengelola dan mengakses informasi penting terkait kependudukan mereka, serta melakukan berbagai transaksi dengan cepat dan aman melalui aplikasi iCore.

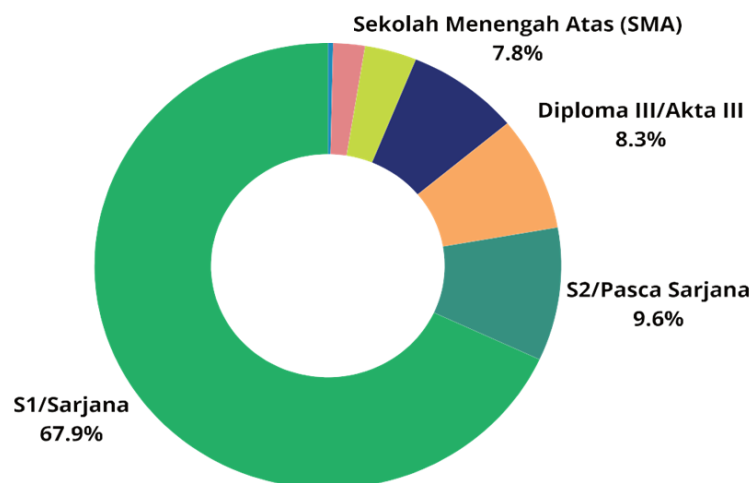
Dalam setiap rencana yang disusun, terdapat tujuan atau sasaran yang menjadi fokus utama yang harus tercapai. Oleh karena itu, implementasi merupakan proses yang dilakukan oleh pemerintah dan sektor swasta dengan tujuan untuk mewujudkan cita-cita dan sasaran yang telah ditetapkan dalam program yang direncanakan. Proses ini melibatkan berbagai kegiatan yang harus dilaksanakan serta pihak-pihak terkait yang memberikan izin atau dukungan. Implementasi bertujuan untuk memastikan bahwa hasil yang dicapai konsisten dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan atau program tersebut. Oleh karena itu, terdapat lima karakteristik utama yang digunakan untuk mengevaluasi implementasi *e-government iCore*, yaitu Elemen Dukungan (Support), Elemen Kapasitas (Capacity), dan Elemen Manfaat (Value). Dengan memperhatikan ketiga indikator implementasi *e-government* ini, diharapkan implementasi *e-government iCore* dapat berhasil dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Elemen *Support* (Dukungan)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*,

bukan sekadar mengikuti tren semata. Tanpa adanya unsur "political will" dari pemerintah, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government akan mengalami kesulitan dalam perjalanannya. Kata "support" mengandung arti dukungan. Namun, yang paling penting dalam hal dukungan adalah dukungan dari unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki "political will" (keinginan politis) yang kuat untuk mengembangkan e-government, karena ini akan berdampak pada seluruh proses pelaksanaan e-government. Artinya, pemimpin tidak hanya dituntut untuk memiliki kecerdasan dalam penyusunan konsep, tetapi juga harus berperan sebagai motivator utama pada tahap implementasi (action). Oleh karena itu, dukungan dalam implementasi program e-government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada di level tertinggi, seperti Presiden, Gubernur, dan Walikota/Bupati.

Dari hasil penelitian lapangan melalui wawancara dengan informan kunci terkait indikator elemen dukungan (support) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, ditemukan bahwa pada peluncuran aplikasi iCore yang diselenggarakan langsung oleh Bupati Pangkep dan dihadiri oleh beberapa pengelola perangkat daerah, aplikasi tersebut mendapatkan dukungan yang signifikan. Tidak hanya itu, penerapan aplikasi ini juga didukung oleh perangkat daerah yang memiliki tingkat pendidikan yang memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa kehadiran Bupati Pangkep dalam peluncuran aplikasi iCore memberikan sinyal positif yang kuat kepada seluruh instansi terkait, menggarisbawahi pentingnya dukungan dari pimpinan dalam kesuksesan implementasi inovasi teknologi di tingkat daerah. Selain itu, dukungan dari perangkat daerah yang memiliki pendidikan yang memadai juga menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran dan efektivitas penerapan aplikasi tersebut dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Pangkep.



Gambar 2.
Presentase Perangkat daerah menurut tingkat pendidikan di Kabupaten Pangkep
 Sumber : BPS Kabupaten Pangkep, 2023

Dukungan untuk pengembangan aplikasi ini juga tercermin dari tingkat pendidikan para pegawai pemerintahan di Kabupaten Pangkep, di mana mayoritas memiliki gelar sarjana Strata 1 dengan persentase sebesar 67.9%. Selain itu, terdapat pula sebagian pegawai pemerintah yang telah memperoleh gelar Strata

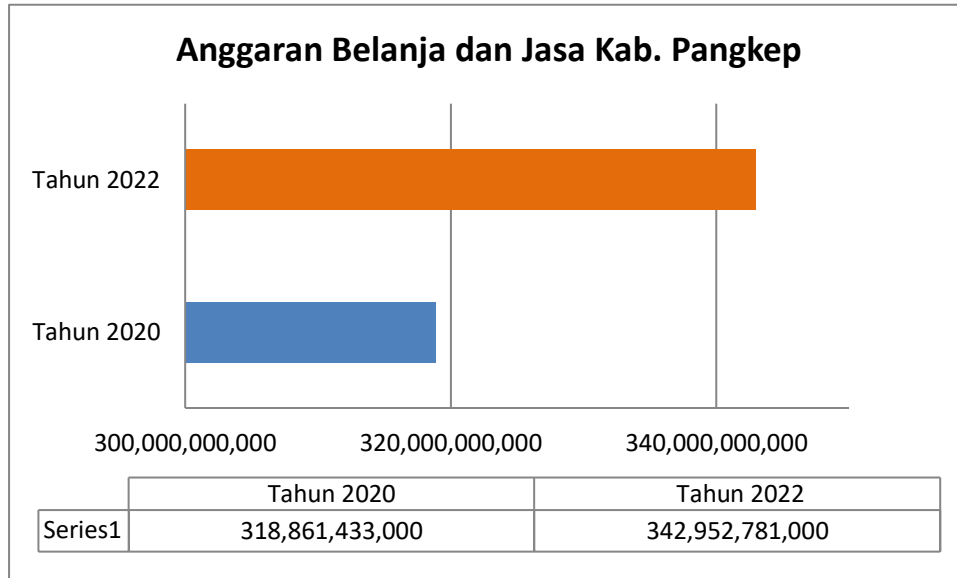
2, yang mencapai 9.6%. Hal ini jelas menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Pangkep didukung oleh tenaga pemerintahan yang memiliki kompetensi dan kualifikasi pendidikan yang tinggi. Keberadaan pegawai dengan latar belakang pendidikan yang tinggi ini memberikan jaminan atas pemahaman dan keterampilan yang cukup dalam menghadapi tantangan implementasi teknologi informasi di lingkungan pemerintahan daerah (Ariono, 2017; Marpaung, 2021). Dengan demikian, dukungan dari tenaga kerja yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan *e-government* untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Pangkep.

Dukungan atau support juga dapat dilihat dari adanya alokasi anggaran khusus untuk pengembangan aplikasi ini. Selain itu, telah dilakukan upaya sosialisasi melalui berbagai media, baik media sosial maupun media elektronik, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan manfaat aplikasi iCore. Selain itu, peningkatan fungsionalitas aplikasi juga dilakukan secara berkala dengan penambahan menu-menu yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, sehingga dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi dan memastikan kesuksesan aplikasi iCore. Meskipun demikian, upaya sosialisasi ini perlu ditingkatkan agar mencakup masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, sehingga dapat memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, upaya-upaya tersebut diharapkan dapat menjadikan aplikasi iCore berhasil dalam mendukung peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Pangkep.

Elemen *Capacity* (Kapasitas)

Elemen kedua, yaitu kapasitas ("capacity"), merujuk pada kemampuan atau keberdayaan yang dimiliki oleh pemerintahan setempat dalam mengimplementasikan *e-government*. Kapasitas ini mencakup berbagai aspek, mulai dari sumber daya manusia yang berkualitas, infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hingga kebijakan dan regulasi yang mendukung. Dalam konteks pengembangan *e-government*, kapasitas menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan implementasi dan efektivitas layanan yang disediakan. Oleh karena itu, upaya untuk memperkuat kapasitas pemerintah setempat melalui pelatihan, pengembangan keterampilan, dan investasi dalam infrastruktur teknologi menjadi sangat penting. Dengan memiliki kapasitas yang kuat, pemerintah setempat akan mampu menghadapi berbagai tantangan dan merespon kebutuhan masyarakat dengan lebih efisien dan efektif melalui layanan *e-government*.

Dalam hal yang terjadi dilapangan indikator elemen *capacity* (kapasitas) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ialah ketersediaan sumber keuangan atau anggaran berasal dari APBD. Kemudian infrastruktur teknologi sangat memadai karena pemerintah memfasilitasi yang sesuai dengan kebutuhan aplikasi *icore* kepada setiap operator.



Gambar 3.

Anggaran Belanja Barang dan Jasa Kabupaten Pangkep 2020 dan 2022

Sumber: Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep, 2023

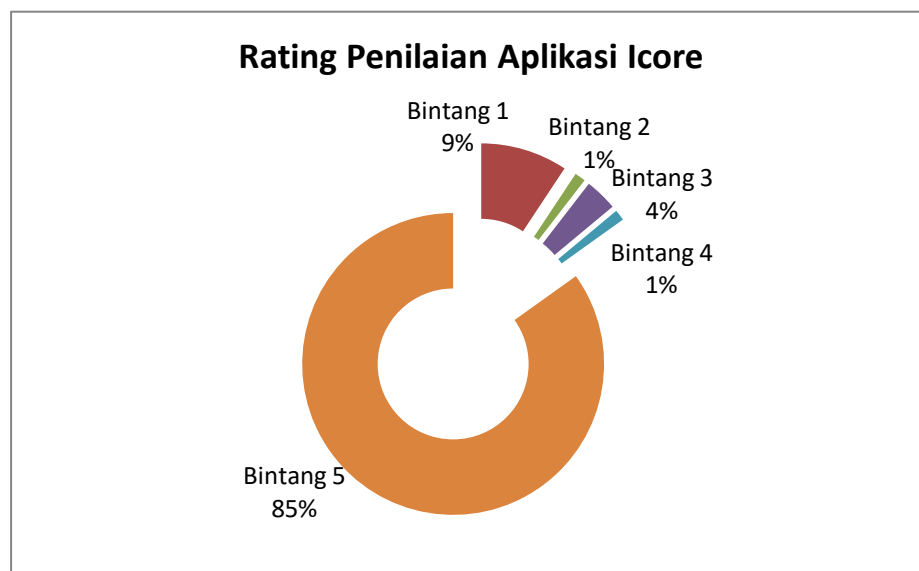
Data yang tergambar pada gambar 3 menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam anggaran belanja barang dan jasa pada tahun 2022. Peningkatan ini secara konseptual sejalan dengan periode pengembangan inovasi iCore oleh pemerintah Kabupaten Pangkep. Fakta ini memberikan indikasi kuat bahwa implementasi aplikasi iCore dalam pelayanan kependudukan di Kabupaten Pangkep telah memberikan dampak positif terhadap kapasitas anggaran. Peningkatan anggaran tersebut jelas mencerminkan komitmen yang teguh dari pemerintah dalam memperkuat infrastruktur dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan program-program e-government seperti iCore. Dengan demikian, peningkatan anggaran ini dapat dianggap sebagai bukti nyata dari keseriusan dan efektivitas upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui adopsi teknologi seperti iCore. Dengan demikian, anggaran yang meningkat menjadi indikasi kuat bahwa pemerintah setempat memberikan prioritas yang cukup untuk memperkuat kapasitas dan mendukung keberhasilan implementasi inovasi teknologi ini dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat (Korompot & A. T. Poputra, 2015; Mohi & Botutihe, 2020). Peningkatan anggaran dapat membantu dalam meningkatkan tingkat adopsi dan integrasi aplikasi oleh masyarakat (Alfarizi, 2023; Zohri, 2016). Melalui alokasi dana untuk kampanye sosialisasi dan pelatihan, pemerintah dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan aplikasi pelayanan publik ini.

Elemen Value (Manfaat)

Elemen value dalam konteks e-government didasarkan pada manfaat yang diperoleh oleh pemerintah sebagai penyedia layanan dan juga oleh masyarakat sebagai penerima layanan e-government. Faktor value ini sangat ditentukan oleh seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Kedua belah pihak, baik pemerintah maupun masyarakat, harus merasakan manfaat yang signifikan dari implementasi e-government agar efektivitasnya dapat dinilai secara menyeluruh. Oleh

karena itu, penilaian atas keberhasilan e-government sebagian besar bergantung pada sejauh mana kebutuhan masyarakat terpenuhi dan sejauh mana layanan pemerintah menjadi lebih efisien dan mudah diakses bagi mereka. Dengan mempertimbangkan perspektif ini, penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa setiap inisiatif e-government yang diadopsi secara efektif menghasilkan manfaat yang nyata bagi masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang disediakan.

Pelaksanaan *e-government* tidak akan ada gunanya bila tidak ada pihak yang diuntungkan, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintahan saja melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (sisi permintaan-demand side) (Heriyanto, 2022; Nurcahyani & Daru, 2011). Karena itu pemerintah dituntut agar bertindak teliti dan bisa memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) secara signifikan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakatnya.



Gambar 4.
Rating Penilaian Pengguna Aplikasi Icore Diskdukcapil Pangkep
 Sumber : diolah peneliti dari Google Play Store, 2024

Gambar 4 di atas terlihat dengan jelas bahwa pengguna aplikasi *iCore* secara dominan memberikan penilaian yang sangat baik terhadap aplikasi e-government tersebut. Penilaian bintang 5, yang menunjukkan kualitas sangat baik, mendapatkan persentase sebesar 85%, sementara penilaian terburuk, bintang 1, hanya mencapai 9%. Hal ini secara konsisten menunjukkan bahwa aplikasi *iCore* sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pangkep telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Tingginya tingkat penilaian yang positif ini mencerminkan kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur dan kinerja aplikasi *iCore* dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi *iCore* telah berhasil memperbaiki pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah secara elektronik, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Pangkep secara keseluruhan.

Untuk memperkuat bukti kebermanfaatan, hasil wawancara terkait indikator elemen value (manfaat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep menunjukkan bahwa masyarakat telah merasakan kemudahan signifikan berkat banyaknya fasilitas yang ditawarkan. Dalam mencapai tujuan pengelolaan kependudukan, terlihat jelas bahwa proses kerja telah menjadi lebih terstruktur, efisien, dan efektif. Selain itu, adopsi aplikasi iCore telah berhasil mengubah paradigma masyarakat yang sebelumnya menganggap bahwa pengelolaan administrasi kependudukan merupakan hal yang mahal, sulit, dan rumit. Kehadiran aplikasi iCore di kalangan masyarakat Kabupaten Pangkep telah membuktikan bahwa persepsi tersebut telah berubah, dengan banyaknya fasilitas yang disediakan serta kemudahan dalam mengakses layanan administrasi. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa implementasi iCore telah memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik dalam berinteraksi dengan pelayanan publik.

PENUTUP

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Pangkep, implementasi e-government, khususnya melalui aplikasi *iCore*, telah menjadi sorotan utama. Berbagai elemen penting, seperti dukungan dari pemerintah, kapasitas organisasi, dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, telah menjadi temuan menarik pada penelitian ini. *Pertama*, pentingnya dukungan pemerintah, baik dari segi kebijakan maupun alokasi anggaran, menjadi landasan utama dalam keberhasilan implementasi e-government. Adanya *political will* yang kuat dari pimpinan pemerintahan, terutama dalam hal penyediaan dukungan dan sumber daya, menjadi kunci bagi keberhasilan inisiatif *e-government*. *Kedua*, kapasitas organisasi menjadi faktor krusial dalam menjalankan *e-government*. Hal ini mencakup ketersediaan anggaran oleh pemerintah daerah, infrastruktur teknologi informasi yang memadai, serta kebijakan dan regulasi yang mendukung. Hanya dengan kapasitas yang kuat, pemerintah dapat menjalankan e-government secara efektif dan efisien. Terakhir, manfaat yang dirasakan oleh masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan implementasi e-government. Melalui peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas layanan publik, e-government memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Penilaian positif dari pengguna terhadap aplikasi *iCore*, sebagaimana tercermin dalam tingginya angka penilaian bintang 5, menjadi bukti nyata dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan pada keterlibatan peneliti dalam proses pengumpulan dan analisis data dapat meningkatkan risiko bias. Peneliti dapat memiliki sudut pandang atau pendapat tertentu yang mempengaruhi cara pengamatan, wawancara, atau analisis data dilakukan. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperjelas bagaimana implikasi lebih lanjut dari penggunaan Aplikasi *iCore*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfaridzi, I. F., Grivaldi, R., Fikri, L. H., & Darmawan, I. (2023). Transisi Menuju Penerapan E-Government di Kota Bandung: Dalam Konteks Adaptabilitas Masyarakat Terhadap Pembuatan Perizinan Berusaha Berbasis Digital. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(December), 71–75.
- Alfarizi, M. (2023). Determinasi Adopsi Ekonomi Sirkular, Model Bisnis Inovatif Dan Dukungan Anggaran Negara: Investigasi Umkm Indonesia Berbasis Pls-Sem. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 16(1), 37–56. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v16i1.777>
- Ariono, I. (2017). Analisa Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kaliwiro Wonosobo. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 4(3), 254–267. <https://doi.org/10.32699/ppkm.v4i3.430>
- Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *Perspektif*, 10(2), 616–626. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>
- Becker, J., Algermissen, L., & Niehaves, B. (2003). Processes in E-Government focus: A procedure model for process oriented reorganisation in public administrations on the local level. In *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* (Vol. 2739, pp. 147–150). Berlin: Springer-Verlag, 1973-. https://doi.org/10.1007/10929179_27
- Bhuiyan, S. H. (2011). Trajectories of E-government implementation for public sector service delivery in Kazakhstan. *International Journal of Public Administration*, 34(9), 604–615. <https://doi.org/10.1080/01900692.2011.586894>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Djunaedi, A. (2002). Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia. *Seminar Nasional E-Government & Workshop Linux. Fakultas MIPA UGM. Yogyakarta*, 30.
- Dude, U., Zitkiene, R., & Kazlauskienė, E. (2022). An Assessment of the Impact of the Drivers of Outsourcing on Service Delivery in Organisational Networks. In *Montenegrin Journal of Economics* (Vol. 18, Issue 3, pp. 169–182). <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2022.18-3.14>
- Dyaji, G. M., Oni, S. O., Ibieta, J., & Joshua, S. (2019). E-government and the Quest for Transparent Public Service in Nigeria. In *Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019: Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020* (pp. 5888–5894).
- Firkawati, F., Mappamiring, M., & ... (2022). Penerapan E-Government Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Kajian Ilmiah ...*, 3(April).
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Indrajit, E. (2006). Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. In *E-Government*.
- Kalu, O. E. (2018). Challenges of Egovernment Implementation in the Nigerian Public Service. *Journal Of Creative Writing (ISSN-2410-6259)*, January, 45–56.

- Kenenissa, D., & Cho, Y. C. (2017). Evaluating E-Government Implementation in Public Service Delivery. In *Journal of Marketing Thought* (Vol. 4, Issue 1). archives.kdischool.ac.kr.
- Korompot, R., & A. T. Poputra. (2015). Analisis Penyusunan Anggaran Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Kotamobagu Tahun Anggaran 2014. *Jurnal EMBA*, 3(1), 841–848.
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2018). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170. <https://doi.org/10.14710/mmh.46.2.2017.170-181>
- Lau, T. Y., Wang, K., & Atkin, D. (2008). Public Service in the Information Age: A Study of e-Government in Taiwan. *Media Asia*, 35(3), 190–197. <https://doi.org/10.1080/01296612.2008.11726883>
- Marino, A., & Pariso, P. (2020). Digital Divide vs e-Government: Analyzing Italian Public Service. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 1150 AISC, 697–708. https://doi.org/10.1007/978-3-030-44038-1_64
- Marpaung, N. N. (2021). Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai. *Parameter*, 6(2), 81–95. <https://doi.org/10.37751/parameter.v6i2.177>
- Mesa, D. (2023). Digital divide, e-government and trust in public service: The key role of education. In *Frontiers in Sociology* (Vol. 8). frontiersin.org. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2023.1140416>
- Mohi, W. K., & Botutihe, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(2), 115. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.115-124.2020>
- Muksimov, S. (2013). Some aspects in the resistance of public service to the policy on implementation of e-government (the republic of Kazakhstan case study). In *Actual Problems of Economics* (Vol. 141, Issue 3, pp. 370–379). elibrary.ru.
- Mutiarin, D., Sudiro, R., & Misran, M. (2021). Design of E-Public Service in Realizing Agile Government Based on Information Technology: Case Study in Indonesia. *Iapa Proceedings Conference*, 17. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2021.512>
- Negumbo, S. I. (2018). *E-Government for Good Governance: Barriers to the Implementation of Digital Workflows in the Namibian Public Service* (Issue March). scholar.sun.ac.za.
- Nkanata, M. G., & Ocholla, D. N. (2023). Contextualising Huduma Centres E-government Initiative in Kenyan Public Service Delivery. *Mousaion: South African Journal of Information Studies*, 40(4). <https://doi.org/10.25159/2663-659x/10320>
- Nurchayani, D., & Daru, R. (2011). Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat. *Telematika*, 2008(26), 205–211.
- Nzimakwe, T. (2012). Transforming the public service through e-government: challenges for the future. *Africanus*, 42(1), 56–68. <https://doi.org/10.10520/EJC124902>
- Pariso, P., & Marino, A. (2020). From digital divide to e-government: Re-engineering process and bureaucracy in public service delivery. *Electronic Government*, 16(3), 314–325. <https://doi.org/10.1504/EG.2020.108495>
- Priyatna, C. C., Prastowo, F. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114.

<https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>

- Reddick, C. G., & Turner, M. (2012). Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to traditional service delivery. *Government Information Quarterly*, 29(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.03.005>
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Pentahelix*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.35-44>
- Sarosa, S. (2021). *Analisis data penelitian kualitatif*. Pt Kanisius.
- Saxena, S. (2017). Factors influencing perceptions on corruption in public service delivery via e-government platform. *Foresight*, 19(6), 628–646. <https://doi.org/10.1108/FS-05-2017-0013>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta,cv.
- Visser, W., & Twinomurizi, H. (2008). E-government & public service delivery: Enabling ICT to put “People First” - A case study from South Africa. In *IMSCI 2008 - 2nd International Multi-Conference on Society, Cybernetics and Informatics, Proceedings* (Vol. 3, pp. 81–86).
- Wahyu Sulistya, A. Q., Bastian Sulistiyo, B., Aditya, F., Aritonang, I. D., Amos Simangunsong, S., Shihab, M. R., & Ranti, B. (2019). A case study of Indonesian government digital transformation: Improving public service quality through E-government implementation. *Proceedings - 2019 5th International Conference on Science and Technology, ICST 2019*. <https://doi.org/10.1109/ICST47872.2019.9166234>
- Wambugu, D., Wachira, D. M., & Mwamba, M. D. (2017). the Effect of Innovation on Service Delivery in the Public Sector in Kenya. In *International Journal of Business Strategies* (Vol. 1, Issue 2). ir.jkuat.ac.ke. <https://doi.org/10.47672/ijbs.139>
- Wijaya, A., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., Dan, S., & Riau, U. I. (2019). *Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Universitas Islam Riau*. 1–122.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yusriadi, Y., Sahid, A., Amrullah, I., Azis, A., & Rachman, A. A. (2018). E-Government-based Bureaucratic Reform in Public Service. *International* <https://doi.org/10.2991/iccsr-18.2018.15>
- Zohri, M. (2016). Integrasi Data Dalam Proses Layanan Publik Menuju Percepatan E-Government. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 1(1).

