

GOVERNMENT TO CITIZEN (G-To-C) UPAYA PENINGKATAN PEMENUHAN KEBUTUHAN PELAYANAN DI KABUPATEN GOWA

Oleh:

Muhammad Nur Yamin¹, Muhammad Guntur², Nur Aminia³, Bakhtiar⁴

^{1, 2, 3, 4} Universitas Negeri Makassar

[1nuryamin1@gmail.com](mailto:nuryamin1@gmail.com); [2m.guntur@unm.ac.id](mailto:m.guntur@unm.ac.id); [3nuraminia@gmail.com](mailto:nuraminia@gmail.com); [4bakhtiar@unm.ac.id](mailto:bakhtiar@unm.ac.id)

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan Government To Citizen (G-To-C) dalam peningkatan pemenuhan kabutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan Government To Citizen (G-To-C) dalam peningkatan pemenuhan kabutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa dilihat dari tiga indikator yaitu: 1) Support (dukungan) hasil yang diperoleh yaitu baik disebabkan pemerintah kabupaten Gowa telah memberikan dukungan berupa membuat kebijakan, mengalokasikan sejumlah sumberdaya, dibangunnya infrastruktur dan superstruktur pendukung serta disosialisasikannya konsep Government To Citizen (G-to-C), 2) Capacity (kemampuan) hasil yang diperoleh yaitu baik disebabkan pada masing-masing OPD pelaksana telah memiliki sumber daya yang memadai, ketersediaan infrastruktur yang memadai, serta memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan ahli dalam bidang teknologi informasi. 3) Value (nilai) hasil yang diperoleh baik disebabkan pemerintah dan masyarakat telah memperoleh manfaat dari pengembangan Government To Citizen (G-to-C). Pemerintah Kabupaten Gowa perlu lebih memanfaatkan kemajuan teknologi informasi saat ini, tidak hanya berfokus pada aplikasi untuk pemerintah Government to Government dan masyarakat (Government to Citizen) tapi juga untuk kalangan pebisnis (Government to Bussiness). Dalam pengembangannya pemerintah perlu melakukan pembaruan Government To Citizen (G-to-C) serta melakukan inovasi pelayanan lainnya.

KATA KUNCI: Pengembangan, *Government To Citizen (G-to-C)*

ABSTRACT: *This research aims to find out the development of Government To Citizen (G-To-C) in improving the fulfillment of service fog in Gowa Regency. This type of research is qualitative that is descriptive with data collection techniques carried out by observation, interview and documentation. The data analysis techniques used consist of data reduction, data presentation, and conclusion withdrawal. The results of this study show that the development of Government To Citizen (G-To-C) in improving the fulfillment of service fog in Gowa Regency is seen from three indicators, namely: 1) Support (support) results obtained are good because the Gowa district government has provided support in the form of making policies, allocating a number of resources, building infrastructure and supporting superstructures and socializing the concept of Government To Citizen (G-to-C), 2) The capacity (ability) results obtained are good because each implementing OPD has adequate resources, adequate infrastructure*

availability, sera has competent human resources and experts in the field of information technology. 3) The value of the results obtained both because the government and the community have benefited from the development of Government To Citizen (G-to-C). Gowa Regency Government needs to better utilize the current information technology advancements, not only focusing on applications for government to government and society (Government to Citizen) but also for business people (Government to Bussiness). In its development, the government needs to update Government To Citizen (G-to-C) and innovate other services.

KEYWORDS: *Development, Government To Citizen (G-to-C)*

PENDAHULUAN

Teknologi internet saat ini sudah dimanfaatkan diberbagai bidang, baik dibidang bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Dibidang pemerintahan, pemanfaatan teknologi internet dikenal dengan sebutan *electronic government* atau *e-government*. Secara sederhana, *e-government* atau pemerintahan digital adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan dukungan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Hasibuan dan Santoso, 2005). Pentingnya *e-government* ini antara lain (1) mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat; (2) mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi; dan (3) mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan pengembangan *e-government* di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. *e-*

Government dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat dimana informasi dari pemerintah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor-kantor pemerintah.

Melihat teknologi informasi yang saat ini terus berkembang, maka semestinya layanan publik juga ikut dikembangkan dengan menyediakan kanal-kanal akses ataupun aplikasi layanan publik, agar masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah dan tidak memakan waktu yang banyak.

Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dijelaskan bahwa pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Tercantum dalam Peraturan Bupati Gowa Nomor 37 tahun 2017 tentang Tata Kelola dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*) bahwa pemanfaatan TIK oleh pemerintah daerah diharapkan dapat mendukung peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui *Electronic Government* (*E-Government*), guna

membentuk tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan yang efektif. Saat ini 36 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lingkup kabupaten Gowa telah memiliki aplikasi-aplikasi yang bersumber dari pemerintah kabupaten sendiri maupun dari pemerintah pusat. Dalam Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kabupaten Gowa 2017 Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian ada beberapa aplikasi layanan publik yang dikembangkan oleh organisasi Perangkat Daerah yaitu Kependudukan, Pendaftaran dan Perizinan, pajak dan retribusi, dan publikasi info umum dan ke pemerintah.

Pemerintah Kabupaten Gowa berupaya untuk memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut dengan mengembangkan penyelenggaraan pemerintah dengan basis elektronik yang saat ini sudah mengarah pada implementasi *E-Government*, dimana model penyampaian dalam *E-Government* terdiri dari *Government To Citizen (G-to-C)*, *Government to Business (G-to-B)*, serta *Government to Government (G-to-G)*. *Government To Citizen (G-to-C)* merupakan kategori *E-government* yang meliputi semua interaksi antar pemerintah dengan masyarakat dengan dibangunnya fasilitas satu pintu yang mudah diakses serta mudah digunakan untuk semua layanan pemerintah kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Pemerintah Kabupaten Gowa mengembangkan *Government To Citizen (G-to-C)* dalam meningkatkan kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. fokus penelitian pada penelitian ini yaitu Pengembangan

Government To Citizen (G-To-C) berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School Of Government*. Penelitian dilakukan pada empat Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Gowa, dimana Organisasi Perangkat Daerah tersebut merupakan pelaksana *Government To Citizen (G-to-C)*, yaitu Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Pendapatan Daerah. Adapun informan dalam proses wawancara yang dilakukan adalah Kepala Bidang Teknologi dan Telekomunikasi Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian, Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Kepala Subbagian Perencanaan dan Pelaporan Badan Pendapatan Daerah. Adapun fokus dalam penelitian yang akan dibahas adalah Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* terkhusus pada *Government To Citizen (G-to-C)* yang berdasarkan Hasil Kajian dan Riset dari Harvard JFK School of Governmen (Indrajit, 2006) yaitu *Support, Capacity, dan Value*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Sebagai SIP PPID adalah Sistem Informasi Publik Pejabat Pengelol Informasi dan Dokumentasi atau dapat juga disebut *e-public*. SIP PPID atau *e-public* merupakan aplikasi pengelolaan dan pelayanan onformasi untuk PPID yang dikembangkan sesuai Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Infromasi Publik. PPID Kabupaten Gowa terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Bupati Gowa Nomor :222/III/2017 tanggal 20 Maret 2017. Kemudian semakin diperkuat dengan Peraturan Bupati Gowa Nomor 21 Tahun

2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah. PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) menyediakan informasi publik dengan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan undang-undang serta memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Tochija (2007) aktivitas yang berkaitan yaitu; pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara

Mekanisme memperoleh Informasi publik berdasarkan Peraturan Bupati Gowa tahun 2018 tentang Pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah :

1. Setiap pemohon informasi publik dapat mengajukan permintaan untuk memperoleh informasi publik kepada Pemerintah Daerah secara tertulis atau tidak tertulis
2. PPID utama dan atau PPID pembantu dan/atau petugas informasi wajib mencatat nama, NIK, dan alamat pemohon, subjek dan format informasi serta cara penyampaian informasi yang diminta oleh pemohon informasi publik
3. PPID utama dan/atau PPID pembantu dan/atau petugas informasi wajib mencatat permintaan informasi publik yang diajukan secara tidak tertulis.
4. PPID utama dan/atau PPID pembantu dan/atau petugas informasi wajib memberikan tanda bukti penerimaan informasi publik sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1),(2), dan (3) berupa nomor pendaftaran pada saat permintaan diterima.
5. Dalam hal permintaan disampaikan secara langsung atau melalui surat elektronik, nomor pendaftaran diberikan saat penerimaan permintaan
6. Dalam hal permintaan disampaikan melalui surat, pengirim nomor pendaftaran dapat diberikan bersamaan dengan pengiriman informasi.

Sejumlah aplikasi GTC di Pemerintah daerah Kabupaten Gowa diantaranya:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa memberikan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Whatsapp. Masyarakat dapat memperoleh layanan dokumen kependudukan dengan menghubungi masing-masing *call centre* yang telah disediakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa menyiapkan 20 *call centre* yang terdiri dari 18 *call centre* kecamatan, 1 *call centre* layanan pengaduan, dan 1 layanan *call centre* layanan penerbitan *E-ktip*.
2. SiCANTIK merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik. SiCANTIK merupakan aplikasi berbasis *web* yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun manfaat dari SiCANTIK yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan perizinan bagi masyarakat, pelayanan perizinan lebih efisien dan efektif, serta akuntabilitas pelayanan perizinan. SiCANTIK dapat diakses dengan melakukan registrasi di Aplikasi SiCantik Cloud.
3. OSS (*Online Single Submission*) atau Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan lembaga,

Gubernur, atau Bupati/Wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. OSS (Online Single Submission) digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut :Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; Usaha perorangan/badan usaha, Usaha dengan modal yan seluruhnya berasal dari dalam negri, maupun terdapat komposisi modal asing.

Adapun manfaat dari OSS (Online Single Submission) yakni : Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasarat untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin; Memfasilitasi pelaku usaha untuk terus terhubung dengan semua *stakeholder* dan memperoleh izin secara aman, cepat dan *real time*; Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat; Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Government To Citizen (G-To-C) dapat menjadi salah satu indikator pembangunan karena perannya dalam menyampaikan layanan dasar kepada masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, keuangan hingga kesejahteraan sosial. Untuk memperbaiki sektor publik, pemerintah dituntut untuk meningkatkan performa, efisiensi, tanggung jawab dan kepercayaan serta lebih fokus pada pemberian layanan yang lebih baik. Menurut Torres et al. dalam Izzati (2017) Konstruksi dan manajemen *e-government* menjadi elemen penting pada sistem administrasi publik modern.

Pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di

Kabupaten Gowa sudah terlaksana dengan baik berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School Of Government* mengenai elemen sukses pengembangan *E-Government* yakni *Support, Capacity, dan Value*.

Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

1. Support (Dukungan)

Berdasarkan hasil riset Harvatd JFK School of Government dalam Indrajit (2006), elemen paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*Intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Yang dimaksud dengandukungan bukan hanya sekedar perkataan semata, namun dukungan yang diharapkan dalam bentuk berupa disepakatinya kerangka *Government To Citizen (G-To-C)*, dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi) di setiap tataran pemerintah, dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung, serta disosialisasikannya konsep *Government To Citizen (G-To-C)*.

Indikator *support* pada penelitian Pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa adalah untuk mengetahui bagaimana dukungan yang telah diberikan pemerintah Kabupaten Gowa dalam pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)*, serta bentuk dukungan apa saja yang diberikan Pemerintah Kabupaten Gowa dalam pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)*. Organisasi Perangkat Daerah pelaksana *Government To Citizen (G-To-C)* telah memberikan

dukungannya terhadap pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa. Adapun bentuk dukungan yaitu pemerintah telah membuat sejumlah kebijakan mengenai pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)*, melakukan kerjasama dengan beberapa *stakeholder* lainnya. Diantaranya yaitu kerja sama Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah dalam menyediakan informasi publik, kerjasama antara Badan Pendapatan Daerah dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengidentifikasi wajib pajak yang melakukan pelayanan dibidang perpajakan, kerjasama antara Badan Pendapatan Daerah dan Badan Pertanahan dalam pelayanan BPHTB (Bea Peroleh Hak atas Tanah dan Bangunan) serta pelayanan KSPP, kerjasama Badan Pendapatan Daerah dan Bank Sulselbar dalam hal pembayaran pajak. Menurut Alshehri and Drew dalam Izzati (2017) Penerapan G2C ini, masyarakat sebagai konsumen akan merasakan kenyamanan dalam mengakses informasi pemerintah kapanpun dan dimanapun (efisiensi dari sisi biaya dan waktu).

Pemerintah telah mengalokasikan sejumlah sumber daya dalam pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)* baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya finansial (anggaran) yang berasal dari APBD (Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah). Pemerintah telah membangun infrastruktur dan superstruktur pendukung dalam pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)* berupa sarana dan prasarana gedung maupun sarana pelayanan pada sekretariat organisasi perangkat daerah, membangun server guna kebutuhan

aplikasi, mengembangkan aplikasi serta menyediakan komputer dan alat pendukung lainnya pada masing-masing organisasi perangkat daerah pelaksana pPemerintah telah mensosialisasikan konsep *Government To Citizen (G-To-C)* baik pada lingkup pemerintah sendiri maupun kepada masyarakat secara langsung dengan melakukan pertemuan dengan masyarakat serta pihak lainnya. Dan mensosialisasikan secara tidak langsung, dengan menggunakan media sosial serta media lainnya. Uraian indikator *Support* pada pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa berdasarkan penilaian dari Harvatd JFK School of Government sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari dukungan pemerintah Kabupaten Gowa dalam pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)*.

2. *Capacity* (Kemampuan)

Kapasitas adalah kemampuan untuk menjalankan fungsi, memecahkan masalah dan menetapkan serta mencapai tujuan. Kapasitas juga berarti kemampuan untuk melakukan pengorganisasian dan penggerakan sumber daya secara konsisten dengan tujuan organisasi, bahkan kemampuan menetapkan tujuan. Dan kapasitas berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menjalankan fungsinya secara efisien dan efektif. Berdasarkan hasil hasil penelitian pada Organisasi Perangkat Daerah pelaksana *Government To Citizen (G-To-C)* dapat dikatakan bahwa pada pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa, Organisasi Perangkat Daerah pelaksana *Government To Citizen (G-To-C)* telah memiliki *capacity* (kemampuan) yang cukup baik. Hal ini ditunjukkan pada setiap Organisasi Perangkat Daerah pelaksana *Government To Citizen (G-To-C)* telah

memiliki sumber daya untuk melaksanakan berbagai inisiatif seperti persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan dalam pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)*, memiliki ketersediaan infrastruktur yang memadai dalam pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* yaitu infrastruktur jaringan yang terdiri dari pusat data (*Data Center(DC)*) dan pusat pemulihan data (*Data Recovery Center (DRC)*), jaringan backbone antar OPD router, server dan Storage, sistem keamanan informasi, dan Bandwidth, aplikasi, serta infrastruktur komputer. Organisasi Perangkat Daerah pelaksana *Government To Citizen (G-To-C)* telah memiliki ketersediaan sumber daya yang berkompeten dan ahli dalam bidang *Government To Citizen (G-To-C)*. Indikator *Capacity* berdasarkan penilaian Harvard JFK School of Government pada pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara, pada Organisasi Perangkat Daerah Pelaksana *Government To Citizen (G-To-C)* telah memiliki kemampuan yang memadai dalam pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)*. Menurut Hien dalam Izzati (2017) masyarakat menuntut kualitas layanan yang semakin baik dari waktu ke waktu, sehingga penting bagi pihak pemerintah untuk terus melakukan evaluasi serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi sebagai wujud perbaikan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Value (Nilai)

Nilai adalah kualitas atau suatu keadaan sesuatu yang bermanfaat bagi manusia baik lahir maupun batin. Suatu inisiatif pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* tidak akan berguna jika tidak ada nilai manfaat atau keuntungan dari pengembangan *Government To*

Citizen(G-To-C). Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dari pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* bukan hanya pemerintah namun juga masyarakat selaku objek dari pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)*.

Berdasarkan hasil penelitian pada Organisasi Perangkat Daerah pelaksana *Government To Citizen (G-To-C)* bahwa elemen *value* (nilai) pada pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa sudah baik. Manfaat pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* telah dapat dirasakan oleh pihak pemerintah maupun masyarakat. Menurut (UNDESA, 2003; Stoker, 2006) dalam Izzati (2017) masyarakat mengekspresikan apa yang mereka inginkan dan tugas pemerintah adalah memanfaatkan ICT untuk meningkatkan kapasitas diri supaya mampu memenuhi apa yang masyarakat inginkan. Sehingga, dari situlah sebuah *public value* dapat tercipta dan istilah *e-government* sendiri sering dilihat sebagai penciptaan *public value* menggunakan ICT. Dimana pemerintah telah mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, begitupun dengan masyarakat yang memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien. Adanya *Government To Citizen (G-To-C)* masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih mudah dan cepat hanya dengan mengakses aplikasi atau layanan online yang disediakan oleh pemerintah, tanpa harus antri ataupun mengunjungi sekretariat Organisasi Perangkat Daerah, sehingga pelayanan yang terlaksana lebih efektif dan efisien dan dapat meningkatkan pemenuhan kebutuhan pelayanan.

Disimpulkan bahwa indikator *Value* pada pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)* dalam peningkatan

memenuhi kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa berdasarkan penilaian Harvard JFK School of Government sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari manfaat yang diperoleh pemerintah maupun masyarakat dari pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)* tersebut. Berdasarkan rekapitulasi ketiga indikator elemen sukses pengembangan *E-Government* maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan *Government To Citizen (G-To-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa sudah terlaksana dengan baik berdasarkan hasil penilaian dari *Harvard JFK School Of Government* mengenai elemen sukses pengembangan *E-Government* yakni *Support, Capacity, dan Value*.

PENUTUP

Pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kabupaten Gowa dapat disimpulkan bahwa elemen sukses pengembangan *E-Government* terkhusus *Government To Citizen (G-to-C)* di Kabupaten Gowa yakni *support, capacity, dan value* telah terpenuhi. Dukungan pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)* dalam peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan telah diberikan pemerintah Kabupaten Gowa dengan membuat kebijakan, mengalokasikan sejumlah sumber daya, dibangunnya infrastruktur dan superstruktur pendukung, serta disosialisasikannya konsep *Government To Citizen (G-to-C)*. Pada sisi kemampuan, secara umum kemampuan Organisasi Perangkat Daerah Pelaksana *Government To Citizen (G-to-C)* dalam pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)* sudah memadai baik itu dari segi sumber daya, ketersediaan infrastruktur, serta memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan ahli

dalam bidang teknologi informasi. Sementara pada sisi nilai, pemerintah dan masyarakat telah memperoleh manfaat dari pengembangan *Government To Citizen (G-to-C)*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Handayani, Putu Wuri. 2010. *Analisis Tingkat Implementasi E-Government Pada Level Kementerian Indonesia Berdasarkan Framework Deloitte & Touche*. *Journal of Information Systems*, 6(2), 134–139.
- Hasibuan, ZA dan Santoso, HB. 2005. *Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah*. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia. ITB, 3-4 Mei 2005.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2006). *Electronic Government in Action*. Yogyakarta: Andi.
- Izzati, Berlian Maulidya, 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government to Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)*. Postgraduate Program Department Of Information System. Surabaya: Faculty Of Information Technology Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Mulyawan. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Sumedang. Unpad Press
- Napitulu Dkk. (2020). *E-Government : Implementasi, Strategi, Dan*

- Inovasi* (T. Limbong (Ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Noviana Rina, Sulandari, L. (2015). Manajemen e-Government Berbasis Web Model Government-to-Citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Tinjauan Manajemen*, 4(3).
- Nugroho, Trisapto Wahyudi Agung. 2016. *Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publikdi Kementerian Hukum dan Ham*. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum Vol. 10 No.3 P.279 - 296
- Rianto, Budi dan Lestari, Tri. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government*. Surabaya CV. Putra Media Nusantara,
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Tochija, Itoc. 2007. *Kebijakan E-government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 421
- Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (2004)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (201 C.E.).

Perundang-undangan

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. (2003).
- Peraturan Bupati Gowa Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Dan Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Lingkup Pemerintah Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum