

## Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang

Hanny Pramuditha Pratiwi<sup>1</sup>, Aulia Fitriani<sup>2</sup>, Iis Panisah<sup>3</sup>, Lia Rosiana<sup>4</sup>, Ratna Suminar<sup>5</sup>  
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa,  
Kota Serang, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

\*Email: [hannypramudithapратиwi@gmail.com](mailto:hannypramudithapратиwi@gmail.com)<sup>1</sup>, [auliafitriani271205@gmail.com](mailto:auliafitriani271205@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[iispanisa0@gmail.com](mailto:iispanisa0@gmail.com)<sup>3</sup>, [liarosiana650@gmail.com](mailto:liarosiana650@gmail.com)<sup>4</sup>, [nanaratnasuminar12@gmail.com](mailto:nanaratnasuminar12@gmail.com)<sup>5</sup>

### Sejarah Artikel:

Diterima 13-06-2026  
Disetujui 17-06-2026  
Diterbitkan 19-06-2026

### ABSTRACT

*This study evaluates the implementation of e-government in population administration services at the Disdukcapil (Department of Population and Civil Registration) of Serang City using a qualitative approach. Data were gathered through interviews, observation, and documentary research. The findings indicate that the e-government system successfully drove improvements in service efficiency, effectiveness, and transparency. Nevertheless, its implementation still faces several obstacles, including low digital literacy among citizens, a lack of socialization, and technical glitches within the system. To optimize these digital services, upgrading technological infrastructure and enhancing human resource quality are absolutely essential.*

**Keywords:** *E-Government; Public Services; Population Administration*

### ABSTRAK

Studi ini mengevaluasi implementasi *e-government* pada pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Serang melalui pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa sistem *e-government* berhasil memicu peningkatan efisiensi, efektivitas, serta transparansi pelayanan. Meski demikian, proses pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain rendahnya literasi digital warga, minimnya kegiatan sosialisasi, dan gangguan teknis pada sistem. Guna mengoptimalkan pelayanan digital tersebut, pembenahan infrastruktur teknologi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia mutlak diperlukan.

**Katakunci:** E-Government; Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan

### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Pramuditha Pratiwi, H., Fitriani, A., Panisah, . I. ., & Suminar, R. . (2026). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 6123-6132. <https://doi.org/10.63822/dcv8jc07>

## PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kini gencar memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk merombak sistem pelayanan mereka. Langkah penerapan *e-government* ini diambil sebagai jalan keluar untuk menghadirkan layanan publik yang tidak hanya cepat dan transparan, tetapi juga benar-benar efektif. Melalui digitalisasi dokumen kependudukan, urusan administrasi masyarakat jadi jauh lebih praktis sekaligus mendongkrak produktivitas kerja aparatur sipil di lapangan. (T. Fahrul Gafar, SIP., 2013). Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah membawa transformasi mendalam di berbagai sektor, tak terkecuali pada sistem pemerintahan. Kondisi ini mendesak institusi publik untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga transparan dan mudah diakses oleh warga. Praktik birokrasi yang tadinya serba manual kini perlahan beralih secara masif ke format digital. Transformasi ini merupakan wujud nyata reformasi birokrasi demi mewujudkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Bukti dari kemajuan ini dapat dilihat dari rilis United Nations E-Government Survey 2020, di mana posisi Indonesia dalam implementasi *e-government* sukses meningkat dan menempati urutan ke-88 secara global pada tahun tersebut. 2020 (Nery, 2024).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkup birokrasi, atau yang dikenal sebagai *e-government*, memegang peran sentral dalam modernisasi pelayanan publik. Implementasi sistem ini berorientasi pada peningkatan mutu layanan, percepatan birokrasi, serta penguatan transparansi. Guna mencapai target tersebut, pemerintah Indonesia gencar mendorong transformasi digital di berbagai lini vertikal, khususnya bidang administrasi kependudukan. Dampak positif dari integrasi digital ini tidak hanya bermuara pada efisiensi anggaran, melainkan juga kenyamanan masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan yang lebih responsif. (Setyadi, 2019).

Urusan administrasi kependudukan memegang peran krusial bagi warga karena menjadi pintu masuk legalitas identitas mereka, mulai dari pembuatan KTP, Kartu Keluarga, hingga akta lahir dan kematian. Realitas inilah yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu berada di bawah sorotan untuk terus menyajikan layanan yang cekatan, akurat, dan bermutu. Menyikapi tantangan zaman, berbagai daerah kini mulai melahirkan inovasi digital guna mendongkrak efektivitas birokrasi. Langkah adopsi *e-government* ini pun menjadi bagian penting dari agenda reformasi birokrasi dalam menciptakan standarisasi pelayanan publik berbasis elektronik yang lebih andal. (Kartika Dwi Febi & Oktariyanda Trena Aktiva, 2022).

Implementasi pelayanan kependudukan berbasis digital memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat maupun birokrasi pemerintahan. Bagi publik, sistem daring (*online*) ini memberikan fleksibilitas akses yang tinggi tanpa hambatan jarak dan waktu, sekaligus mereduksi antrean fisik serta menghemat pengeluaran akomodasi. Sementara itu, di sisi tata kelola pemerintahan, adopsi teknologi ini menjadi instrumen strategis yang membantu akurasi pemutakhiran data, mempermudah pengawasan pelayanan, serta mewujudkan transparansi kerja yang lebih bersih. (Aryadi et al., 2025) meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Sementara itu, bagi pemerintah, penerapan *e-government* membantu meningkatkan efektivitas kerja aparatur, mempercepat pengelolaan data kependudukan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Hakikatnya, implementasi tata kelola *e-government* dalam ranah administrasi kependudukan masih membentur pelbagai hambatan struktural maupun kultural. Faktor kesiapan masyarakat menjadi tantangan krusial, mengingat tidak semua lapisan warga memiliki kapasitas yang memadai untuk beradaptasi dengan platform digital. Selain keterbatasan literasi teknologi tersebut, efektivitas sistem ini juga kerap terhambat

oleh infrastruktur jaringan yang belum stabil, kurangnya intensitas sosialisasi, keterbatasan kompetensi SDM aparatur, serta kendala teknis pada sistem aplikasi. Akibatnya, sebagian besar masyarakat masih memprioritaskan pelayanan konvensional (tatap muka) yang dinilai lebih praktis dan minim risiko kebingungan. Diskursus mengenai efektivitas *e-government* ini sendiri telah menjadi topik yang banyak diteliti sebelumnya. Sebagai contoh, studi yang diinisiasi oleh (Kurniawan et al., 2022) yang dipublikasikan pada *Sawala: Jurnal Administrasi Negara* dengan tajuk "*Implementasi E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (Studi Kasus Platform Sobat Dukcapil)*", mengonfirmasi dampak positif dari digitalisasi birokrasi. Data penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan inovasi Sobat Dukcapil berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas, akselerasi proses administratif, serta efisiensi pelayanan. Di sisi lain, sistem berbasis digital ini menawarkan kepraktisan bagi warga dalam mengurus dokumen sipil secara cepat. Namun, studi tersebut juga mengidentifikasi adanya celah, di mana efektivitas program masih terganjal oleh kurangnya sosialisasi intensif dari pihak pemerintah, sehingga sebagian masyarakat belum familier dengan keberadaan layanan digital ini. (Aryadi et al., 2025).

Selain itu, penelitian (Lestari et al., 2024) Pelajaran penting mengenai batas kemampuan teknologi digital ini tercermin dalam temuan Amelia Kamila (2024) saat meneliti program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Evaluasi tersebut memperlihatkan bahwa penyediaan aplikasi digital saja tidak serta-merta menyelesaikan masalah. Program tersebut masih tersendat akibat kendala konektivitas, ego sektoral dalam koordinasi antar-lembaga, serta minimnya kecakapan digital warga. Pada akhirnya, studi ini membuktikan sebuah premis penting: pilar utama kesuksesan *e-government* bukan terletak pada kecanggihan perangkatnya, melainkan pada kematangan kapasitas SDM birokrasi dan kesiapan masyarakat selaku pengguna akhir. (Setyadi, 2019).

Pelajaran penting mengenai batas kemampuan teknologi digital ini tercermin dalam temuan (Nery, 2024) saat meneliti program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Evaluasi tersebut memperlihatkan bahwa penyediaan aplikasi digital saja tidak serta-merta menyelesaikan masalah. Program tersebut masih tersendat akibat kendala konektivitas, ego sektoral dalam koordinasi antar-lembaga, serta minimnya kecakapan digital warga. Pada akhirnya, studi ini membuktikan sebuah premis penting: pilar utama kesuksesan *e-government* bukan terletak pada kecanggihan perangkatnya, melainkan pada kematangan kapasitas SDM birokrasi dan kesiapan masyarakat selaku pengguna akhir. (Aryadi et al., 2025).

Hambatan serupa juga diidentifikasi oleh Rizki Syahputra Siboro (2024) melalui studinya terkait implementasi *e-government* dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Hasil riset tersebut menegaskan bahwa tidak efektifnya strategi sosialisasi mengenai aplikasi pelayanan digital menjadi determinan utama penghambat program. Minimnya pemahaman ini berimplikasi pada preferensi masyarakat yang tetap mengutamakan pelayanan tatap muka langsung dibandingkan sistem *online*, karena dinilai lebih akomodatif dan mudah dipahami. Fenomena ini merefleksikan bahwa kesenjangan kapasitas teknologi pada masyarakat masih menjadi tantangan krusial dalam keberhasilan transformasi pelayanan publik digital. (Nuraini, 2021).

Sintesis terhadap literatur terdahulu mengindikasikan bahwa integrasi *e-government* dalam tata kelola administrasi kependudukan berkontribusi positif terhadap akselerasi kualitas pelayanan publik. Kendati demikian, implementasinya masih dihadapkan pada kendala multidimensional, meliputi aspek teknologis, kapabilitas sumber daya manusia, dan adaptabilitas digital masyarakat. Distingsi antara penelitian ini dengan studi-studi sebelumnya terletak pada lokus dan fokus pengkajian, yang mana riset ini berpusat pada

analisis efektivitas pelayanan kependudukan berbasis digital beserta determinan yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di lokasi penelitian.

Berdasarkan peta jalan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: bagaimana penerapan *e-government* dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, dan apa saja faktor-faktor penghambat dalam implementasi pelayanan berbasis digital tersebut? Guna menjawab pertanyaan tersebut, diajukan hipotesis bahwa penerapan *e-government* berpengaruh positif terhadap peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan publik, dengan catatan keberhasilannya masih dimoderasi oleh kesiapan teknologi, kompetensi SDM, serta tingkat pemahaman teknologi publik.

Merujuk pada rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat operasionalisasinya. Secara praktis, penelitian ini diproyeksikan sebagai instrumen evaluasi bagi pembuat kebijakan dalam rangka mengoptimalkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik yang memenuhi asas efektivitas, efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas bagi masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Metode kualitatif diaplikasikan demi memfasilitasi analisis yang mendalam dan komprehensif mengenai perwujudan *e-government* dalam pelayanan dokumen kependudukan, yang disandarkan pada realitas objektif di lapangan. Guna menyajikan data tersebut, pendekatan deskriptif dipilih agar fenomena digitalisasi pelayanan publik dapat direkonstruksikan secara sistematis, faktual, sekaligus akurat. Orientasi riset ini tidak bertumpu pada kalkulasi angka atau pengujian statistik; melainkan menitikberatkan pada mekanisme operasional, hambatan implementasi, serta kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Penggunaan instrumen kualitatif ini dinilai strategis untuk mempermudah peneliti dalam mengeksplorasi informasi yang lebih mikro mengenai dinamika tata kelola administrasi elektronik di lembaga pemerintahan (Febratama et al., 2023; Qibty Veronica Rahma et al., 2024).

Penelitian ini mengambil tempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, selaku instansi yang bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan pelayanan dokumen warga berbasis *e-government*. Keputusan memilih lokasi ini didasarkan pada adanya terobosan layanan digital yang sengaja dirancang demi mendongkrak efektivitas dan efisiensi birokrasi. Namun di sisi lain, tempat ini dipilih justru karena penerapan layanan daringnya masih diwarnai berbagai persoalan riil; mulai dari minimnya edukasi ke masyarakat, sarana pendukung yang belum memadai, hingga lambatnya respons petugas dalam melayani para pengguna platform digital tersebut (Qibty Veronica Rahma et al., 2024; Syaepudin & Nurlukman, 2022).

Batasan atau fokus penelitian ini dipusatkan pada analisis implementasi *e-government* dalam ranah pelayanan administrasi kependudukan. Kajian ini secara mendalam mengevaluasi kualitas pelayanan digital, efektivitas operasional aplikasi layanan, tingkat responsivitas aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan, serta problematika yang dihadapi publik saat mengakses sistem secara *online*. Guna memperoleh perspektif yang komprehensif, analisis juga diarahkan pada aspek kapabilitas sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur fasilitas pendukung, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam mengakselerasi mutu pelayanan publik (Febratama et al., 2023; Kurniawan et al., 2022).

Data yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua kategori, yakni data primer dan data sekunder. Data primer dihimpun melalui teknik komunikasi langsung berupa wawancara dan

observasi lapangan bersama jajaran pegawai Disdukcapil serta masyarakat selaku pemanfaat layanan administrasi kependudukan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap arsip instansi, literatur ilmiah, jurnal, buku, serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan implementasi *e-government* dan pelayanan publik. Integrasi kedua sumber data ini bertujuan untuk mewujudkan triangulasi data yang komprehensif guna mendukung validitas dan akurasi hasil penelitian. (Qibty Veronica Rahma et al., 2024; Rofi, n.d.).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik observasi diimplementasikan melalui pengamatan langsung terhadap dinamika pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Selanjutnya, wawancara diarahkan kepada para informan yang memiliki kompetensi serta pemahaman komprehensif mengenai tata kelola pelayanan publik berbasis elektronik. Guna memperoleh data pelengkap, teknik dokumentasi digunakan untuk menghimpun bahan empiris seperti laporan, arsip instansi, dokumentasi foto, dan dokumen pelayanan terkait. Sementara itu, studi kepustakaan difungsikan untuk mengkaji landasan teoretis dari berbagai referensi ilmiah mengenai *e-government*. Integrasi instrumen pengumpulan data ini bertujuan untuk mewujudkan keabsahan (validitas) data yang selaras dengan kondisi objektif di lokus penelitian. (Febratama et al., 2023; Syaepudin & Nurlukman, 2022).

Analisis data dalam penelitian ini menerapkan model interaktif yang mencakup tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses analisis ini dilakukan secara sirkuler dan berkesinambungan sepanjang jalannya penelitian demi menghasilkan output informasi yang valid dan akuntabel. Selanjutnya, untuk menguji keabsahan (kredibilitas) data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber serta triangulasi metode. Implementasinya dilakukan dengan cara membandingkan dan menyilangkan data yang diperoleh melalui instrumen observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Melalui pendekatan tersebut, data yang dikonsolidasikan terjamin validitasnya dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai dengan kondisi objektif di lokus penelitian. (Febratama et al., 2023; Rofi, n.d.).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital pada sektor administrasi kependudukan merepresentasikan salah satu instrumen inovatif pemerintah dalam mengakselerasi kualitas pelayanan publik. Integrasi teknologi informasi dan komunikasi bertindak sebagai strategi taktis untuk mewujudkan sistem pelayanan yang memenuhi asas efektivitas, efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas bagi masyarakat. Selain itu, digitalisasi ini menjadi bagian integral dari implementasi *e-government* yang diorientasikan untuk menguatkan reformasi birokrasi sekaligus mengoptimalkan indeks kepuasan publik.

Berdasarkan tinjauan empiris, implementasi tata kelola kependudukan berbasis digital ini mengindikasikan adanya pergeseran mendasar dalam mekanisme operasional. Prosedur pelayanan yang mulanya bercorak konvensional dan menuntut kehadiran fisik warga di kantor pelayanan, kini telah dikonversikan ke dalam *platform* digital. Transisi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen sipil tanpa terkendala batasan geografis maupun waktu.

Di Kabupaten Sleman, aktualisasi kebijakan *e-government* melalui penyediaan layanan kependudukan berbasis website memberikan kontribusi positif terhadap aspek keterbukaan informasi pelayanan publik. Intervensi teknologi ini mempermudah akomodasi masyarakat dalam mengakses informasi hukum serta memproses dokumen kependudukan secara daring. (Sutrisno & Kosasi, 2023).

Kendati demikian, implementasi sistem ini masih membentur sejumlah kendala operasional, yang meliputi ketidakstabilan performa server serta keterbatasan literasi teknologi di kalangan masyarakat dalam memanfaatkan *platform* digital tersebut. (Sutrisno & Kosasi, 2023)

Hasil penelitian (Kartika Dwi Febi & Oktariyanda Trena Aktiva, 2022) mengonfirmasi bahwa inovasi pelayanan publik melalui platform Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) memberikan simplifikasi bagi masyarakat dalam mengakses sistem administrasi kependudukan berbasis daring. Keberadaan aplikasi ini secara signifikan berkontribusi dalam mereduksi volume antrian pelayanan, mengakselerasi prosedur administratif, serta mengoptimalkan keterjangkauan dan aksesibilitas layanan bagi publik. bagi masyarakat.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Nuraini, 2021). Urgensi tersebut menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan bertindak sebagai solusi strategis untuk menjamin kontinuitas pelayanan publik. Melalui optimalisasi layanan berbasis website dan instrumen media digital lainnya, masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara prima, sekalipun terdapat pembatasan terhadap aktivitas tatap muka secara fisik. Dengan demikian, implementasi tata kelola kependudukan digital ini merefleksikan manifestasi komitmen pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus merekonstruksi sistem agar selaras dengan dinamika teknologi serta kebutuhan kontemporer masyarakat.

Selaras dengan argumentasi tersebut, hasil penelitian pada Disdukcapil Kota Pekanbaru mengindikasikan bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berkontribusi signifikan dalam mempermudah pemrosesan data kependudukan berbasis *online*, yang bermuara pada efisiensi layanan. Guna mengoptimalkan operasionalisasi sistem tersebut, pemerintah daerah turut memfasilitasi penyediaan infrastruktur teknologi informasi berupa perangkat keras, aplikasi pendukung, serta akselerasi kapabilitas sumber daya manusia aparatur melalui agenda pelatihan periodik (T.Fahrul Gafar, SIP., 2013; Salsabila, 2025).

Namun, penerapan layanan digital ini masih menemui kendala nyata. Dua tantangan utamanya adalah kesenjangan kemampuan digital masyarakat dan belum memadainya infrastruktur teknologi di beberapa daerah. (Salsabila, 2025)

Berdasarkan kompilasi perspektif dari berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa integrasi *e-government* dalam tata kelola administrasi kependudukan berkontribusi signifikan terhadap eskalasi kualitas pelayanan publik, khususnya pada indikator efektivitas, efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan. Kendati demikian, derajat keberhasilan implementasinya bersifat multi-variabel, di mana faktor infrastruktur teknologi informasi, kapabilitas sumber daya manusia, stabilitas performa sistem, dan tingkat literasi digital masyarakat bertindak sebagai determinan utama. Oleh karena itu, langkah strategis berupa pemenuhan fasilitas teknologi, pengembangan kompetensi aparatur secara kontinyu, serta perluasan jangkauan sosialisasi kepada publik menjadi urgensi yang harus dipenuhi demi mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan berbasis digital.

### **Efektivitas Inovasi Pelayanan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Transformasi pelayanan administrasi kependudukan ke arah digital memberikan kontribusi signifikan terhadap eskalasi kualitas pelayanan publik. Indikator keberhasilan tersebut diindikasikan oleh perluasan aksesibilitas layanan, akselerasi linimasa pemrosesan dokumen, serta penguatan transparansi dalam tata kelola pemerintahan.

Optimalisasi *platform* digital ini memfasilitasi masyarakat untuk memperoleh informasi secara *real-time* terkait persyaratan, tahapan mekanisme, hingga pelacakan status pengajuan dokumen sipil. Di samping itu, validitas data menjadi lebih terjamin karena sistem elektronik mampu mereduksi risiko kesalahan klerikal melalui integrasi basis data yang terpusat di lingkungan instansi penyelenggara.

Realitas tersebut selaras dengan temuan empiris mengenai implementasi *Klampid New Generation* (KNG) di Kota Surabaya. Penggunaan aplikasi kependudukan berbasis digital di lokus tersebut terbukti memberikan simplifikasi bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Eksistensi platform KNG ini menjadi instrumen alternatif yang menawarkan efisiensi waktu dan kepraktisan jika dibandingkan dengan model pelayanan konvensional. Selain itu, penelitian (Setyadi, 2019) menjelaskan bahwa pemaparan tersebut mengindikasikan bahwa aktualisasi *e-government* memiliki korelasi positif terhadap eskalasi kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Asumsinya, semakin optimal integrasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan yang diakomodasi oleh masyarakat. Berdasarkan premis empiris tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi tata kelola digital memberikan kontribusi determinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada dimensi efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kemudahan aksesibilitas layanan.

### **Faktor Pendukung Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital**

Determinasi keberhasilan implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dipengaruhi oleh multiplisitas faktor stimulan, baik yang bersifat internal organisasi maupun eksternal lingkungan. Pada tataran makro, eksistensi regulasi dan dukungan kebijakan pemerintah bertindak sebagai landasan yuridis utama dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik. Aktualisasi *e-government* dalam sektor pelayanan publik ini diproyeksikan mampu mengeskalasi efisiensi operasional dan transparansi kepada masyarakat. Selaras dengan hal tersebut, studi empiris di Kota Serang memaparkan bahwa intervensi layanan digital mampu mengakselerasi linimasa pelayanan serta memperkuat akuntabilitas tata kelola pemerintahan. Kendati demikian, dinamika implementasinya masih dihadapkan pada problematika sistemik, yang meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya indeks literasi digital masyarakat, serta kapasitas kompetensi aparatur yang belum sepenuhnya adaptif terhadap ekosistem digital (Zulka et al., 2025).

Selain aspek regulasi, kompetensi sumber daya manusia aparatur bertindak sebagai variabel determinan dalam keberhasilan implementasi pelayanan digital. Aparatur yang memiliki kapabilitas mumpuni dalam mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi akan cenderung lebih adaptif dalam menjalankan sistem pelayanan elektronik secara optimal. Oleh karena itu, akselerasi kapasitas aparatur melalui program pelatihan terstruktur dan bimbingan teknis menjadi urgensi manajerial yang harus dipenuhi guna mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan publik tersebut (Kartika Dwi Febi & Oktariyanda Trenda Aktiva, 2022). Ulasan tersebut mengindikasikan bahwa tata kelola organisasi, internalisasi budaya inovasi, kapabilitas sumber daya manusia aparatur, serta ketersediaan sarana dan prasarana bertindak sebagai variabel stimulan yang menentukan keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital. Sinergitas komponen-komponen tersebut memungkinkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana secara efektif, konsisten, dan berkelanjutan (*sustainable*).

Selain aspek-aspek tersebut, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang mencakup aksesibilitas jaringan internet, keandalan perangkat keras komputer, serta sistem proteksi keamanan data yang kredibel merupakan determinan penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik. Penguatan pilar

infrastruktur ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan stabilitas performa sistem layanan. Keandalan teknis tersebut secara simultan mampu mereduksi potensi anomali atau gangguan operasional yang dapat mendegradasi efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

### **Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital**

Di balik multiplisitas manfaat yang ditawarkan, implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital substantifnya masih dihadapkan pada restriksi operasional. Salah satu hambatan struktural yang paling dominan adalah rendahnya indeks literasi digital masyarakat. Asimetri kapabilitas dalam mengoperasikan teknologi informasi berimplikasi pada munculnya eksklusi sosial, di mana kelompok masyarakat tertentu mengalami hambatan aksesibilitas terhadap *platform* digital yang disediakan.

Fenomena dilematis yang serupa juga teridentifikasi pada sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring di Disdukcapil Kota Magelang. Aktualisasi pelayanan *online* di lokus tersebut dinilai belum berjalan secara optimal. Hambatan ini dipicu oleh tingginya frekuensi gangguan teknis pada sistem aplikasi, intensitas sosialisasi publik yang masih minim, serta rendahnya pemahaman kolektif masyarakat mengenai operasionalisasi teknologi digital. (Chrismonita et al., 2020) Implikasinya, sebagian kelompok masyarakat cenderung tetap memilih sistem pelayanan konvensional (manual) daripada berbasis daring karena dinilai lebih adaptif dengan kemampuan mereka. Selain itu, keterbatasan intensitas sosialisasi mengenai operasionalisasi *platform* juga menjadi determinan yang menyebabkan tingkat utilitas layanan digital belum berjalan secara optimal. Mayoritas publik tercatat belum memiliki kesadaran eksistensial maupun pemahaman prosedural mengenai tata cara penggunaan aplikasi pelayanan yang telah difasilitasi oleh pemerintah.

Penelitian ini juga mengonfirmasi adanya korelasi kuat antara intensitas sosialisasi yang dilakukan instansi dengan tingkat partisipasi serta adopsi digital di kalangan masyarakat. (Kartika Dwi Febi & Oktariyanda Trena Aktiva, 2022) mengindikasikan bahwa salah satu determinan penghambat dalam implementasi aplikasi Poedak terletak pada rendahnya tingkat pengetahuan kolektif masyarakat mengenai keberadaan layanan tersebut, yang berimplikasi pada belum maksimalnya tingkat utilitas sistem. Selain *problem* literasi publik, anomali teknis yang meliputi instabilitas jaringan internet, keterbatasan kapasitas server, serta malafungsi pada sistem aplikasi juga bertindak sebagai variabel yang mendegradasi kualitas pelayanan. Hambatan struktural tersebut berpotensi besar mengakibatkan terjadinya disonansi atau keterlambatan pelayanan, serta menurunkan indeks kepuasan masyarakat apabila tidak segera diintervensi melalui solusi solutif oleh instansi penyelenggara.

### **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital**

Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan digital yang berkualitas adalah proses yang tiada henti. Kuncinya terletak pada edukasi masyarakat agar mereka mahir memanfaatkan sistem secara mandiri, yang diimbangi dengan peningkatan keahlian teknologi para aparatur agar pelayanan semakin responsif. Pemerintah juga memegang peran vital dalam menyediakan infrastruktur TI yang kokoh, mulai dari internet yang cepat, aplikasi yang stabil, hingga keamanan data yang terpercaya. Pada akhirnya, kendati tantangan akan selalu ada, kombinasi antara regulasi yang tepat, kesiapan SDM, kecanggihan teknologi, dan keterlibatan masyarakat akan menjadi pendorong utama terciptanya pelayanan publik yang transparan serta berorientasi pada kemudahan warga.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *e-government* pada layanan administrasi kependudukan terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan publik melalui proses yang lebih cepat, transparan, serta mudah diakses. Kendati demikian, penerapannya masih membentur sejumlah hambatan, di antaranya rendahnya literasi digital, minimnya sosialisasi, kendala konektivitas jaringan, serta keterbatasan SDM dan sarana penunjang. Oleh sebab itu, guna menjamin keberlanjutan dan optimalisasi kualitas pelayanan, intervensi strategis mutlak diperlukan. Hal ini mencakup pembenahan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas teknis aparatur, serta program edukasi teknologi yang terstruktur bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryadi, N. Z., et al. (2025). *Transformasi Budaya Kerja dan Disiplin Pegawai Pasca Pengejawantahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Smartdukcapil di Disdukcapil Kota Serang*. 1(2).
- Chrismonita, V. N., et al. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2), 64–89. <https://doi.org/10.31603/burrev.3917>
- Febratama, D., Sartika, I., & Nurrahman, A. (2023). Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) Di Kota Serang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 49(1), 52–75. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.3182>
- Kartika Dwi Febi, & Oktariyanda Trena Aktiva. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9, 245–260.
- Kurniawan, I. A., et al. (2022). Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 256–265. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i2.5476>
- Lestari, A., et al. (2024). *Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi Magelang Smart Service Sebagai Upaya Peningkatan Layanan E-Government*. 08(01), 1–11.
- Nery, P. M. (2024). *Penerapan e-government dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jambi*.
- Nuraini, A. (2021). Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 2654–5020.
- Qibty Veronica Rahma, et al. (2024). Implementasi Program E-Government Sirancak dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(4), 179–193. <https://doi.org/10.62383/sosial.v1i4.921>
- Rofi, M. (n.d.). *Analisis Inovasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Tangerang Provinsi Banten*. 1–16.
- Salsabila, A. (2025). Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Government: Studi Kasus Sobat Dukcapil Kota Tangerang. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 8(2), 504–515. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.355>
- Setyadi, M. W. R. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Birokrasi dan Implementasi Electronic Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Cilegon. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 129–142. <https://doi.org/10.30656/sawala.v7i2.1094>
- Sutrisno, M. I. Q., & Kosasi, R. (2023). *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Pelayanan Kependudukan Di Disdukcapil Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. 2(2), 123–130. <https://doi.org/10.57122/integral.v3i1.38>

- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v7i1.4402>
- T.Fahrul Gafar, SIP., M. S. (2013). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi E-Government dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Alboacen*, 1(2), 1–27.
- Zulka, D. A., Naila, A., Hartika, D., & Ali, A. P. (2025). *Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Serang*. 9(12), 195–205.