

## PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Nur Maayisyah Putri<sup>1</sup>, Jamaluddin Ahmad<sup>2</sup>, Lukman<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia  
Email: [pcyputri05@gmail.com](mailto:pcyputri05@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas layanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah populasi mencakup 1.496 warga yang menggunakan layanan digital, sementara sampel diambil dari 94 responden menggunakan teknik purposive sampling dengan formula Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, serta kajian literatur. Teknik analisis mencakup statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta regresi linear sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 27. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government dinilai baik, yang didukung oleh kehadiran regulasi pemerintah, pemanfaatan aplikasi layanan digital, serta penggunaan media elektronik dalam mengurus administrasi kependudukan. Kualitas layanan publik berada pada tingkat sangat baik, yang ditunjukkan oleh kompetensi aparat dalam melayani masyarakat dengan responsif, sopan, serta memudahkan warga dalam pengurusan dokumen kependudukan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa penerapan e-government memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik dengan berkontribusi sebesar 48,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci:** E-Government, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Digital.

### Abstract

*This study was conducted to examine the effect of e-government implementation on the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Sidenreng Rappang Regency. This study employed a quantitative methodology with a descriptive approach. The population comprised 1,496 citizens who used digital services, while the sample was taken from 94 respondents using a purposive sampling technique with the Slovin formula. Data collection was conducted through observation, questionnaire distribution, and literature review. Analysis techniques included descriptive statistics, validity and reliability tests, and simple linear regression using the SPSS version 27 application. The research findings indicate that the implementation of e-government is considered good, which is supported by the presence of government regulations, the use of digital service applications, and the use of electronic media in managing population administration. The quality of public services is at a very good level, as indicated by the competence of officials in serving the public with responsiveness, politeness, and facilitating citizens in processing population documents. The results of the hypothesis test indicate that the implementation of e-government has a positive and significant influence on the quality of public services by contributing 48.4%, while the remainder is influenced by other factors outside this study.*

**Keywords:** E-Government, Public Service Quality, Digital Services.

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar dalam menjalankan tugas pemerintahan. Layanan publik juga merupakan tolok ukur penting untuk menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sebuah pemerintahan dapat dianggap *良* jika pelayanan publik yang diselenggarakan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Pemberian layanan yang berkualitas dan optimal akan menciptakan kepuasan masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja layanan yang mereka terima. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut menjadi penentu keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Anjani & Malawat, 2023).

Penyelenggaraan layanan publik atau implementasi program ini memiliki landasan hukum yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam hal ini, keterbukaan informasi di sektor publik sangat penting bagi negara demokrasi seperti Indonesia, karena melalui keterbukaan tersebut, berbagai informasi publik dapat disebarluaskan dan sektor publik dapat menciptakan transparansi dalam tata kelola negara yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat luas. Selain itu, pelaksanaan layanan publik juga berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa layanan publik merupakan bentuk bantuan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, serta bertujuan untuk memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat melalui penyelenggaraan layanan publik (Auliyaa et al., 2021).

Pada Pasal 5 ayat 1 undang-undang tersebut dijelaskan bahwa cakupan layanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan layanan administratif yang menjadi tanggung jawab pemerintah untuk diberikan demi menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa negara mempunyai tanggung jawab konstitusional dalam memastikan setiap warga negara memperoleh pelayanan yang layak, terukur, dan berkeadilan. Selain itu, pengaturan tersebut menjadi dasar normatif bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, sehingga proses pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan administratif semata, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Berbagai fenomena permasalahan pelayanan publik masih ditemukan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Meskipun pemerintah telah mengupayakan digitalisasi pelayanan melalui penerapan e-government, kenyataannya masyarakat masih menghadapi sejumlah kendala seperti antrian panjang, keterlambatan penyelesaian dokumen, dan minimnya informasi prosedur layanan yang mudah diakses. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Dalam perspektif teori kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, berbagai fenomena tersebut menggambarkan rendahnya pencapaian beberapa dimensi kualitas pelayanan, seperti *tangibles* (ketersediaan fasilitas dan teknologi), *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (ketanggapan petugas), *assurance* (jaminan kepastian pelayanan), dan *empathy* (perhatian terhadap kebutuhan masyarakat).

Berbagai permasalahan dalam pelayanan publik masih ditemukan pada penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Walaupun pemerintah telah melakukan upaya digitalisasi pelayanan melalui penerapan e-government, pada kenyataannya masyarakat masih mengalami sejumlah hambatan, seperti antrian yang panjang, keterlambatan dalam penyelesaian dokumen, serta kurangnya informasi mengenai prosedur layanan yang mudah diakses. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara

pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Berdasarkan perspektif teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, fenomena tersebut mencerminkan belum optimalnya beberapa dimensi kualitas pelayanan, seperti *tangibles* (ketersediaan fasilitas dan teknologi), *reliability* (keandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan petugas), *assurance* (jaminan kepastian layanan), dan *empathy* (perhatian terhadap kebutuhan masyarakat).

Sistem *e-government* mengintegrasikan berbagai layanan publik, sehingga memungkinkan informasi mengalir dengan lebih cepat, akurat, dan tertata dengan baik. Kondisi ini pada gilirannya dapat mempercepat respons pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penerapan *e-government* juga menjadikan pengelolaan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya material, menjadi lebih efektif. Adanya akses data yang lebih cepat dan presisi memungkinkan pengelolaan sumber daya dilakukan secara lebih terencana dan efisien, sehingga dapat mengurangi biaya operasional serta meningkatkan produktivitas. Tujuan utama dari penerapan *e-government* adalah meningkatkan kualitas layanan publik agar masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah dengan lebih sederhana, praktis, dan hemat biaya (Aw, 2024).

Penerapan *e-government* merupakan salah satu langkah pemerintah dalam menjawab kebutuhan masyarakat serta memenuhi tuntutan reformasi birokrasi melalui pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital. Pelaksanaan *e-government* memiliki dasar hukum yang kuat, di antaranya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Pengembangan E-Government serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kedua regulasi tersebut menunjukkan komitmen pemerintah pusat dalam mendorong setiap instansi, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi guna mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan penerapan *e-government*, diharapkan berbagai kelemahan dalam sistem pelayanan konvensional dapat diminimalkan sehingga proses pelayanan publik menjadi lebih mudah, cepat, dan dapat diakses masyarakat secara optimal (Zaydi & As, 2025).

Literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik. Sebagian masyarakat belum terbiasa memanfaatkan layanan daring dan lebih memilih mengurus dokumen secara langsung di kantor, sehingga meningkatkan volume kunjungan dan berdampak pada panjangnya antrean layanan. Masyarakat yang mencoba menggunakan layanan digital pun sering menghadapi kendala, seperti kesulitan dalam mengisi data, mengunggah dokumen persyaratan, atau mengikuti prosedur yang ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-government* belum optimal di tingkat pengguna karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan mengoperasikan layanan digital.

Infrastruktur yang tersedia juga belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan layanan digital. Jaringan internet yang tidak stabil, kurang optimalnya sarana teknologi informasi, serta belum maksimalnya integrasi sistem antarinstansi turut menjadi penghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, pelaksanaan standar operasional prosedur belum berjalan sepenuhnya sesuai ketentuan. Hal ini terlihat dari ketidakpastian waktu penerbitan dokumen, kurangnya keterbukaan informasi kepada masyarakat, serta belum meratanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dinilai mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Penerapan layanan berbasis digital mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan serta mempercepat proses administrasi kependudukan (Ashari & Sallu, 2023). Selain itu, penggunaan sistem pelayanan digital juga dapat meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Yulanda & Frinaldi, 2023). Namun demikian, implementasi *e-government* masih

menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan sistem, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya literasi digital masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis teknologi (Sugandini & Novaria, 2024). Setyawan & Nugroho (2021) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan e-government sangat dipengaruhi oleh integrasi sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi, sehingga pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam keberhasilan layanan digital. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kompetensi aparatur, serta kemudahan penggunaan aplikasi layanan digital.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, dan menguji pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Penerapan E-Government**

Penerapan e-government dapat membantu sekaligus meningkatkan kapasitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Saat ini, *e-government* telah dikembangkan di berbagai negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Namun, e-government bukanlah konsep yang dapat diimplementasikan secara langsung tanpa persiapan. Penerapan *e-government* memerlukan adanya perubahan, baik dalam proses bisnis (*Business Process Reengineering*) maupun struktur organisasi. Para penulis dan lembaga konsultan telah berusaha menciptakan model atau bentuk organisasi baru, namun hingga kini belum ditemukan standar yang dapat diaplikasikan secara universal kepada semua organisasi pemerintah. Hal ini diakibatkan oleh keunikan karakteristik yang dimiliki masing-masing organisasi, baik dari aspek struktur, core business, maupun pemangku kepentingannya.

Penerapan *e-government* memberikan beragam manfaat bagi masyarakat, berupa layanan yang dapat diakses melalui media elektronik tanpa perlu mengunjungi kantor pemerintahan secara langsung. Di samping itu, *e-government* juga mendorong keterbukaan informasi dan integritas guna mendukung *realize good governance*, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pada lembaga atau instansi penyedia layanan publik. Dalam paradigma modern, implementasi *e-government* diharapkan mampu meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang tidak lagi bergantung pada dokumen dan interaksi secara langsung, tetapi dilakukan melalui sarana elektronik atau sistem komputerisasi (Karatem et al., 2024).

### **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Kamaruddin Sellang (2016), kualitas merupakan kemampuan suatu barang, jasa, proses, manusia, atau lingkungan tertentu dalam memenuhi bahkan melampaui ekspektasi secara dinamis. Di sisi lain, Pasolong (2016) mengungkapkan bahwa kualitas adalah konsep yang bersifat sangat abstrak, sehingga penilaiannya bersifat relatif dan ditentukan berdasarkan kondisi maupun karakteristik yang dimiliki. Suatu barang dianggap berkualitas apabila memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan, sedangkan apabila tidak memenuhi standar tersebut maka dinilai kurang baik (Lukman, 2024).

Menurut Taufiqurokhman dkk. (2018), kualitas pelayanan publik terbentuk dari perpaduan beberapa faktor, seperti sistem pelayanan, strategi pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pemberi layanan, dan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas layanan publik merupakan kondisi yang dinamis dan bersangkutan dengan produk, jasa, proses, serta lingkungan, di mana penilaian terhadap kualitas tersebut dilakukan pada saat layanan publik tersebut diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan bagi masyarakat diharuskan dapat memberikan layanan yang bermutu, karena salah satu fungsi pemerintah yang kini semakin menjadi perhatian masyarakat adalah penyelenggaraan layanan publik oleh instansi-instansi pemerintah (Ajeng et al., 2020).

Kualitas layanan tidak hanya dapat dievaluasi dari hasil akhir yang diterima masyarakat, melainkan juga dari proses layanan yang berlangsung. Proses pelayanan yang baik harus mencerminkan adanya transparansi, keadilan, dan efisiensi pada setiap tahapan pelayanan. Dalam sektor publik, kualitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas seharusnya mampu memberikan rasa percaya, aman, dan kepuasan kepada masyarakat terhadap kinerja aparatur.

Selain itu, dalam era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, peningkatan kualitas pelayanan juga harus disertai dengan inovasi berbasis teknologi. Pemerintah dan lembaga publik perlu memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, serta mengurangi potensi penyimpangan dalam birokrasi. Dengan penerapan sistem pelayanan berbasis digital, masyarakat dapat mengakses layanan secara mudah, cepat, dan efisien tanpa harus terhambat oleh batasan waktu dan lokasi. Hal tersebut sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan pentingnya efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada akhirnya, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah maupun lembaga penyelenggara layanan. Pelayanan yang optimal tidak hanya dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga mendorong terciptanya citra positif lembaga publik sebagai institusi yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan profesional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui evaluasi kinerja, peningkatan kapasitas aparatur, serta pembenahan sistem pelayanan agar mampu menghadapi tantangan dan dinamika kebutuhan masyarakat di masa mendatang.

### C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan *e-government* terhadap kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan gambaran mengenai kondisi penerapan layanan digital serta kualitas layanan publik berdasarkan data yang dikumpulkan dari responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran angket, dan kajian literatur. Observasi dilaksanakan secara langsung untuk mengamati proses layanan berbasis digital di Disdukcapil, sementara kuesioner dibagikan kepada warga pengguna layanan digital. Sementara itu, kajian literatur dimanfaatkan sebagai data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal ilmiah, dan dokumen yang relevan dengan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis dampak penerapan *e-government* terhadap kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan tersebut dipilih karena dianggap mampu memberikan gambaran mengenai kondisi penerapan layanan berbasis digital serta kualitas layanan publik berdasarkan data yang dikumpulkan dari responden. Teknik pengumpulan data dalam

penelitian ini meliputi observasi, kuesioner, dan kajian literatur. Observasi dilakukan secara langsung untuk melihat proses layanan digital di Disdukcapil, whereas kuesioner diberikan kepada masyarakat yang menggunakan layanan digital. Kemudian, kajian literatur dipakai sebagai data pelengkap penelitian yang bersumber dari berbagai referensi, seperti buku, jurnal ilmiah, dan dokumen yang relevan dengan penelitian ini.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan analisis data untuk mengkaji penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil pengolahan data disajikan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan e-government serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun hasil kajian penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Penerapan E-Government**

No.	Indikator	Persentase (%)
1.	<i>Support</i> (Dukungan Regulasi dan Kebijakan)	76%
2.	<i>Capacity</i> (SDM dan Infrastruktur Digital)	74%
3.	<i>Value</i> (Manfaat Layanan Digital)	72%
<b>Rata-Rata</b>		<b>74%</b>

Berdasarkan akumulasi hasil rata-rata persentase dari tiga indikator pada variabel penerapan e-government di atas, diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 74% dengan total keseluruhan frekuensi sebanyak 2.220. Untuk mengetahui nilai persentase tersebut, maka dilakukan perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Hasil Ideal} &= \frac{\text{Total Frekuensi Jawaban}}{\text{Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{2.220}{4 \times 8 \times 94} = \frac{2.220}{3.008} \\ &= 0,7380 \times 100 \\ &= 73,8\% \end{aligned}$$

Jadi, nilai yang diperoleh dari variabel Penerapan E-government adalah 73,8 % dari 100% hasil yang diharapkan dengan kategori baik.

**Tabel 2 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik**

No.	Indikator	Persentase (%)
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	74%
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	78%
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)	75%
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	77%
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	78%
<b>Rata-Rata</b>		<b>76%</b>

Berdasarkan akumulasi hasil rata-rata persentase dari lima indikator pada variabel kualitas pelayanan publik di atas, diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 76% dengan total frekuensi sebanyak 2.009. Untuk mengetahui besarnya persentase tersebut, maka dilakukan perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Hasil Ideal} &= \frac{\text{Total Frekuensi Jawaban}}{\text{Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{2.009}{4 \times 7 \times 94} = \frac{2.009}{2.632} \\ &= 0,7632 \times 100 \\ &= 76,3\% \end{aligned}$$

Jadi, nilai yang diperoleh dari variabel Penerapan E-government adalah 76,3% dari 100% hasil yang diharapkan dengan kategori sangat baik.

## E. KESIMPULAN

Penerapan e-government di Disdukcapil berada dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari adanya dukungan kebijakan pemerintah, pemanfaatan aplikasi pelayanan berbasis digital, serta penggunaan media elektronik dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penerapan layanan digital juga telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, seperti sarana teknologi yang belum sepenuhnya optimal serta masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Kualitas pelayanan publik di Disdukcapil berada pada kategori sangat baik. Hal tersebut terlihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif, ramah, serta mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu, fasilitas pelayanan yang tersedia dinilai cukup membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara lebih cepat dan teratur. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, seperti antrean pelayanan dan keterlambatan penyelesaian dokumen pada kondisi tertentu, sehingga peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Pengujian hipotesis menghasilkan temuan bahwa penerapan e-government berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin optimal penerapan sistem berbasis digital, maka kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat juga akan semakin meningkat. Temuan ini mendukung konsep e-government yang menekankan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng, G. P., Cikusin, Y., & Hayat. (2020). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance. *Jurnal Respon Publik*, 14(1), 60–67.
- Andrio Karatem, D. M., Engko, C., Grace Loupatty, L., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura Ambon, F. (2024). Pengaruh Penerapan E-Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 6(03), 31–42.
- Anjani, A., & Malawat, S. H. (2023). E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 165–170. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3416>
- Ashari, & Sallu, S. (2023). *Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2021). *Implementation of e-government-based public services through ogan lopian*. 18(4), 502–512.
- Aw, M. J. (2024). Dampak E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, 1, 204–226.
- Lukman, K. S. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap pelayanan ktp di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sidenreng rappang. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 10(3), 67–68.
- Nugroho, D. P., & Setyawan, A. A. (2021). *Pengukuran Pelayanan E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Metode ES Qual, Studi Empirik di Soloraya* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sugandini, A. S., & Novaria, R. (2024). *Peningkatan Literasi Digital Masyarakat Kelurahan Keputran Kecamatan Tegalsari Melalui Pengoptimalisasian Penerapan Identitas*

- Kependudukan Digital (IKD)*. Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara, 2(2). <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i2.1190>
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). *Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia*. Titian: Jurnal Ilmu Humaniora, 7(2). <https://doi.org/10.22437/titian.v7i2.30348>
- Zaydi, M., & As'ari, H. (2025). Penerapan Prinsip E-Government dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(3), 30055–30063. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i3.31855>