

PENGARUH SISTEM E-SIMPEL “SISTEM INFORMASI PELAYANAN ONLINE” DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL) KABUPATEN GROBOGAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025

Ivana Aruliya Risaldi¹, Neny Marlina²

Email : ivanaaruliya01@gmail.com

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505
Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan sistem berbasis digital, salah satunya Sistem E-SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Online) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat secara lebih efektif dan efisien, namun dalam implementasinya masih terdapat kendala seperti keterbatasan literasi digital masyarakat dan kesiapan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan permasalahan mengenai pengaruh penerapan Sistem E-SIMPEL dalam meningkatkan pelayanan publik serta bertujuan untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik dengan menggunakan landasan teori e-government dan konsep kualitas pelayanan yang meliputi dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible melalui pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 90 responden menggunakan skala Likert yang dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, dan regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem E-SIMPEL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t hitung sebesar 14,101 lebih besar dari t tabel sebesar 1,987 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, serta nilai koefisien korelasi sebesar 0,833 yang menunjukkan hubungan kuat dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,693 yang menunjukkan kontribusi sebesar 69,3%. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa Sistem E-SIMPEL memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan serta mempermudah akses masyarakat, sehingga disarankan pemerintah daerah terus melakukan pengembangan sistem, meningkatkan sosialisasi, dan memperkuat infrastruktur teknologi guna mendukung optimalisasi pelayanan publik berbasis digital.

Kata kunci: Sistem E-SIMPEL; Kualitas Pelayanan Publik; E-Government; Administrasi Kependudukan.

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

The development of information technology encourages the government to innovate in the delivery of public services through the implementation of digital-based systems, one of which is the E-SIMPEL System (Online Service Information System) implemented by the Grobogan Regency Population and Civil Registration Service to improve the quality of population administration services. This system is designed to provide easier access to services for the community more effectively and efficiently, but in its implementation there are still obstacles such as limited digital literacy in the community and the readiness of technological infrastructure. Therefore, this research formulates the problem regarding the influence of implementing the E-SIMPEL System in improving public services and aims to analyze its influence on the quality of public services using the theoretical basis of e-government and the concept of service quality which includes the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible through a descriptive quantitative approach with a survey method of 90 respondents using a Likert scale which is analyzed using validity, reliability and simple linear regression tests with the help of SPSS.

The research results show that the implementation of the E-SIMPEL System has a positive and significant effect on the quality of public services with a calculated t value of 14.101 which is greater than the t table of 1.987 and a significance level of $0.000 < 0.05$, as well as a correlation coefficient value of 0.833 which shows a strong relationship and a coefficient of determination (R^2) of 0.693 which shows a contribution of 69.3%. Based on these results, it is concluded that the E-SIMPEL system has a significant influence in improving the quality of public services at the Grobogan Regency Population and Civil Registration Service, increasing the effectiveness and efficiency of services and facilitating public access, so it is recommended that local governments continue to develop the system, increase outreach, and strengthen technological infrastructure to support the optimization of digital-based public services.

Keywords: E-SIMPEL system; Quality of Public Services; E-Government; Population Administration.

PENDAHULUAN

Pada perkembangan teknologi informasi, pemerintah daerah diwajibkan untuk menyediakan layanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel guna memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih berkualitas. Prinsip-prinsip ini selaras dengan konsep good governance dalam era e-government, di mana pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memungkinkan akses informasi yang cepat, pengurangan birokrasi berbelit, serta peningkatan partisipasi publik. Sehubungan dengan hal ini, sesuai dengan Pasal 349 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, "pemerintah daerah diwajibkan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkungan pemerintahan mereka".

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika dalam Mendukung Tata Kelola Pemerintahan yang Baik juga menegaskan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Di Kabupaten Grobogan, dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari 1.523.52 jiwa, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan merupakan tantangan besar, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Online (E-SIMPEL) sebagai platform digital untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, karena sebelum penerapan E-SIMPEL proses administrasi masih dilakukan secara manual yang menimbulkan antrean panjang, waktu

tunggu lama, dan ketidakpuasan masyarakat.

SIMPEL-GAN dan SIAP-GAN merupakan aplikasi berbasis Android untuk sistem informasi presensi elektronik dan peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan. E-SIMPEL merupakan sistem pelayanan administrasi kependudukan online untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan. SICANTIK merupakan inovasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan izin usaha. E-BOOK GROBOGAN merupakan aplikasi perpustakaan digital yang bertujuan untuk menumbuhkan minat baca masyarakat dengan menyediakan akses gratis ke buku-buku. GROBOGAN BERGERAK merupakan sistem informasi yang memuat informasi tentang ekonomi kreatif, UMKM, dan pariwisata di Kabupaten Grobogan. SIGANA merupakan aplikasi yang dikelola oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) untuk memantau dan merespons bencana di wilayah Kabupaten Grobogan. SRIKANDI merupakan aplikasi yang digunakan untuk penyelenggaraan naskah dinas dan pengelolaan kearsipan dinamis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan. SMART BANGKOM merupakan aplikasi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) untuk administrasi tugas belajar dan pengembangan kompetensi ASN. APPEM PEDES merupakan aplikasi untuk akselerasi pengawasan penyusunan Produk Hukum Desa di Kabupaten Grobogan.

Hadirnya E-SIMPEL, pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan mengalami transformasi besar, dengan pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Sistem E-SIMPEL

memungkinkan masyarakat untuk mengajukan layanan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan penerbitan akta kelahiran secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor. Meskipun E-SIMPEL menawarkan berbagai manfaat, implementasinya masih menghadapi berbagai dinamika, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan. Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, dapat ditemukan adanya kesenjangan dalam pendekatan metodologis maupun fokus variabel yang digunakan dalam menilai efektivitas sistem pelayanan digital di sektor pemerintahan daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana E-SIMPEL dapat berpengaruh terhadap pelayanan administrasi online pada masyarakat di Kabupaten Grobogan serta diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan kebijakan publik, khususnya dengan implementasi teknologi informasi di sektor pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan kebijakan publik, khususnya dengan implementasi teknologi informasi di sektor pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan transparan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan landasan teori e-government dan konsep kualitas pelayanan yang meliputi dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Penelitian ini akan menerapkan metode kuantitatif deskriptif untuk mengukur dampak E-SIMPEL terhadap pelayanan publik. Data akan dikumpulkan melalui survei yang melibatkan masyarakat

pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 90 responden pengguna layanan E-SIMPEL di Kabupaten Grobogan dengan menggunakan skala Likert. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh data yang bersifat objektif dan terukur berdasarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Skala Likert yang digunakan terdiri dari beberapa tingkat penilaian, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Data kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi atau keandalan instrumen dalam menghasilkan data. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Sistem E-SIMPEL terhadap kualitas pelayanan publik. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan SPSS sebagai alat analisis statistik untuk menghasilkan data yang akurat dan dapat dibandingkan secara objektif. menekankan pentingnya data yang benar dan andal dalam penelitian untuk mencapai hasil yang akurat. Menurut Creswell (2014), penerapan pendekatan kuantitatif memberikan keunggulan dalam menghasilkan data yang terukur dan dapat dibandingkan secara objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan populasi utama berupa 1500 masyarakat pengguna E-SIMPEL Kabupaten Grobogan pada tahun 2025. Responden dipilih sebanyak 90 individu pengguna E-SIMPEL yang memiliki pengalaman relevan dengan

variabel penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert yang digunakan terdiri dari beberapa tingkat penilaian, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Data yang diperoleh kemudian diolah untuk menggambarkan kondisi empiris terkait penggunaan sistem E-SIMPEL. Penyajian data dilakukan secara sistematis untuk mempermudah analisis dan interpretasi hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan landasan teori e-government dan konsep kualitas pelayanan yang meliputi dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh data yang bersifat objektif dan terukur berdasarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden berusia antara 17 dan 25 tahun sebanyak 42 responden atau 46,67%. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif awal memiliki keterampilan adaptasi yang baik terhadap penggunaan teknologi informasi. Selain itu, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 67 responden atau 74,44%. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem E-SIMPEL dapat digunakan oleh masyarakat umum dengan tingkat pendidikan menengah. Dari sisi domisili, mayoritas responden berasal dari Kecamatan Purwodadi sebanyak 61 responden atau 67,78%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem E-SIMPEL lebih dominan di wilayah pusat pemerintahan Kabupaten Grobogan. Karakteristik responden tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan E-SIMPEL memberikan gambaran yang relevan terhadap kualitas pelayanan publik.

Data yang diperoleh menjadi dasar dalam melakukan analisis lebih lanjut. Dengan demikian, karakteristik responden menjadi bagian penting dalam memahami konteks penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti. Selanjutnya, hasil penelitian dianalisis

menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh antara variabel Sistem E-SIMPEL terhadap pelayanan publik. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi atau keandalan instrumen. Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis regresi. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Sistem E-SIMPEL terhadap kualitas pelayanan publik. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan SPSS sebagai alat analisis statistik untuk menghasilkan data yang akurat dan dapat dibandingkan secara objektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem E-SIMPEL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 14,101 lebih besar dari t tabel sebesar 1,987 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Tingkat signifikansi tersebut menunjukkan bahwa pengaruh yang dihasilkan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi secara statistik. Selain itu, nilai koefisien korelasi sebesar 0,833 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel Sistem E-SIMPEL dan kualitas pelayanan publik. Hubungan yang kuat ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem E-SIMPEL, maka semakin meningkat kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,693 menunjukkan bahwa Sistem E-SIMPEL memberikan kontribusi sebesar 69,3% terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Sistem E-SIMPEL memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Sistem E-SIMPEL memungkinkan masyarakat untuk mengajukan layanan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan penerbitan akta kelahiran

secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor. Pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, sistem ini juga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, implementasi E-SIMPEL dapat dikatakan berhasil dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan Sistem E-SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, terutama dalam hal kemudahan akses layanan, percepatan proses pelayanan, serta peningkatan akurasi dan pengelolaan data kependudukan yang lebih tertata. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan Sistem E-SIMPEL merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka mendorong transformasi birokrasi menuju sistem pelayanan yang lebih modern dan berbasis digital. Dalam perspektif Ilmu Pemerintahan, implementasi sistem tersebut mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui digitalisasi pelayanan, proses birokrasi yang

sebelumnya cenderung konvensional dan berbelit dapat disederhanakan sehingga pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih berada pada kategori sedang mengindikasikan bahwa penerapan Sistem E-SIMPEL belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan pemerintah, kompetensi sumber daya manusia aparatur, serta tingkat pemahaman dan literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Ilmu Pemerintahan, khususnya dalam memahami bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan pemerintah daerah, kapasitas sumber daya manusia aparatur, serta tingkat literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis elektronik. Dalam kajian Ilmu Pemerintahan, kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sistem teknologi, tetapi juga oleh faktor-faktor tata kelola pelayanan, seperti kapasitas organisasi birokrasi, kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta konsistensi penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian, temuan penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai pengaruh penerapan Sistem E-SIMPEL terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Grobogan, tetapi juga memberikan implikasi penting bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Dalam perspektif Ilmu Pemerintahan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui implementasi e-government perlu didukung oleh penguatan tata kelola pemerintahan, peningkatan kapasitas aparatur, serta kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, pengembangan dan optimalisasi Sistem E-SIMPEL diharapkan tidak hanya berfokus pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh guna mewujudkan pelayanan pemerintahan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

SARAN

Bagian saran dalam penelitian ini menekankan pentingnya optimalisasi berkelanjutan terhadap implementasi Sistem E-SIMPEL oleh berbagai pihak terkait. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan diharapkan akan terus meningkatkan pengembangan dan optimalisasi Sistem E-SIMPEL, baik dari segi teknis, stabilitas jaringan, maupun kemudahan penggunaan bagi masyarakat umum, serta melakukan sosialisasi yang lebih intensif agar sistem dapat digunakan secara lebih efektif dan efisien. Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan yang berkelanjutan dalam menyediakan fondasi yang kuat berupa infrastruktur teknologi, modal manusia, dan kebijakan yang mendukung pelayanan publik berbasis digital sehingga sistem dapat beroperasi secara efisien dan efektif. Di sisi lain, masyarakat diharapkan dapat lebih aktif memanfaatkan layanan Sistem E-SIMPEL

sebagai sarana pengurusan administrasi kependudukan secara online serta memberikan umpan balik guna perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, dengan penekanan bahwa kualitas pelayanan publik masih dalam kategori sedang, sehingga diperlukan kajian lanjutan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan tingkat penerimaan dan pemanfaatan sistem oleh masyarakat, serta pengembangan variabel tambahan seperti kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepuasan pengguna, dan faktor pendukung maupun penghambat implementasi sistem untuk menghasilkan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Cresswell, J. W. (2003). RESEARCH DESIGN Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In Awkward Dominion (Second). Sage Publications.
<https://doi.org/10.7591/9781501721144-016>
- PortalData. (2024). APLIKASI PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN.
<https://portaldata.grobogan.go.id/data-aplikasi>
- Schnoll, H. J. (2010). E-Government: Information, Technology, and Transformation.
<https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781315704906/government-information-technology-transformation-hans-schnoll>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Alfabeta Bandung.

West, D. M. (2004). *E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes*. 15–27.