

ANALISIS E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA WEBSITE LAYANANDUKCAPIL.GROBOGAN.GO.ID

Lidia Suharyanti¹, Maesaroh²

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Electronic Government refers to the utilization of information and communication technology (ICT) in the delivery of government services to the public through digital platforms. The Grobogan District Population and Civil Registration Office implements e-government concept via the Website layanandukcapil.grobogan.go.id, which provides online public services aimed at facilitating the community in managing population documents. The research problem formulated in this study is how e-government functions, along with the supporting and inhibiting factors in enhancing public services on the Website layanandukcapil.grobogan.go.id. The objective of this research is to analyze e-government and the supporting and inhibiting factors of e-government on the Website layanandukcapil.grobogan.go.id. This study employs the theory of successful e-government implementation elements, namely support, capacity, and value. Meanwhile, the driving and inhibiting factors are based on the E-GovQual theory, which includes efficiency, trust, reliability, and community support. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collection conducted through interviews, observations, and documentation. The results indicate that e-government in enhancing public services on the Website layanandukcapil.grobogan.go.id has not yet been fully optimized. The support indicator is assessed based on the existence of regulations, political will, and socialization. The capacity indicator is evaluated through financial resources, technological infrastructure, and human resources. The value indicator reflects the benefits obtained, such as cost savings, time savings, and improved accessibility of services. Additionally, there are supporting factors such as reliability and trust, while the inhibiting factors include efficiency and community support. It is recommended that the Grobogan District Population and Civil Registration Office increase the file upload size limit and conduct intensive socialization to the public.

Keywords: Public Services, Electronic Government, Website

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sudah menjadi hal yang sangat diperlukan dalam kehidupan sosial di setiap negara. Tuntutan terhadap pelayanan publik mengikut sertakan negara dan masyarakat. Negara berperan dalam pemberian layanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Pelayanan publik dengan demikian merupakan cerminan hubungan suatu negara dengan warganya. Tuntutan masyarakat pada akhirnya mengharuskan pemerintah melakukan reformasi pelayanan publik. Hal ini dicapai melalui peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik serta penyampaian

layanan secara keseluruhan, sehingga memuaskan semua pihak tanpa diskriminasi (Puji Lestari et al., 2022).

Sejalan dengan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) yang didefinisikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Hal tersebut mengartikan bahwa tata kelola sektor publik diartikan sebagai proses tata pemerintahan yang baik yang melibatkan pengambil kebijakan dalam berbagai kegiatan ekonomi, sosial dan politik, serta memanfaatkan sumber daya alam, keuangan, dan manusia untuk

kepentingan rakyat. Menjunjung tinggi prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan, kesetaraan, efisien, transparan dan tanggung jawab (Wijaya et al., 2023).

Salah satu inovasi dalam pelayanan publik adalah penerapan *Electronic Government* (e-government) yang bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Penerapan e-government memberikan berbagai keuntungan, seperti meningkatkan aksesibilitas layanan publik, efisiensi waktu, serta transparansi dalam administrasi pemerintahan. Pemerintah Indonesia telah menerapkan berbagai kebijakan guna mendukung pengembangan e-government, seperti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kabupaten Grobogan sebagai salah satu daerah di Jawa Tengah juga turut serta dalam implementasi e-government, khususnya melalui Dispendukcapil Kabupaten Grobogan yang bertanggung jawab atas layanan administrasi kependudukan. Kabupaten Grobogan memiliki luas wilayah 2013,9 km² dengan jumlah penduduk lebih dari 1,5 juta jiwa, menjadikannya salah satu wilayah dengan kebutuhan layanan kependudukan yang tinggi.

Penerapan *e-government* melalui *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id berperan penting dalam memastikan seluruh masyarakat, terlepas dari lokasi geografisnya di wilayah yang luas ini, memiliki akses mudah terhadap layanan kependudukan. Layanan online ini memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen seperti KTP, KK, akta kematian, pindah atau datang, dan akta kelahiran tanpa harus menempuh perjalanan jauh ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Grobogan yang

memakan waktu dan biaya, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil.

Website ini menyediakan layanan kependudukan yang efisien dan nyaman untuk mewujudkan hak setiap masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang baik. Layanan online ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, namun juga memastikan bahwa semua penduduk memiliki akses yang sama terhadap layanan administrasi, mengurangi kesenjangan akses antara penduduk di pusat kota dan pinggiran pedesaan.

TAHUN	2021	2022	2023	2024	
BULAN	Januari	7,206	6,303	5,542	3,340
	Februari	7,053	5,450	4,297	2,387
	Maret	9,808	7,147	4,405	2,431
	April	9,180	6,741	2,498	2,545
	Mei	8,963	6,852	4,614	3,149
	Juni	4,217	8,220	3,516	2,809
	Juli	6,986	7,521	3,848	3,277
	Agustus	8,734	7,047	3,249	2,318
	September	6,898	6,368	3,262	2,128
	Oktober	5,689	6,139	3,336	2,364
	November	4,970	6,103	3,234	2,312
	Desember	4,713	4,979	2,624	2,164
TOTAL	86,438	80,892	46,448	31,772	

Gambar 1. Penurunan Pengguna Layanan *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id

Sumber: Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, 2024

Data menunjukkan bahwa jumlah pengguna *Website* ini mengalami penurunan signifikan dari tahun 2021 hingga 2024. Selain itu, berbagai kendala teknis seperti gangguan server (server down) dan kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme penggunaan *Website* menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan layanan ini oleh masyarakat. Aduan masyarakat mengenai kesulitan dalam mengakses layanan daring juga menjadi indikator bahwa penerapan e-government di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan masih perlu ditingkatkan, baik dari segi infrastruktur, kapasitas SDM, maupun sosialisasi kepada masyarakat.

Berbagai aduan dan keluhan masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan online pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id mengindikasikan

bahwa penerapan *Electronic Government* yang diselenggarakan belum memberikan infrastruktur sistem teknologi dan informasi yang baik. Menurut teori elemen kesuksesan penerapan *e-government* oleh Indrajit (2006) yakni kapasitas (*capacity*) harus didukung dengan terpenuhinya infrastruktur sistem teknologi dan informasi yang baik karena hal tersebut menjadi kunci dalam keberhasilan penerapan *e-government*.

Adanya aduan dan keluhan masyarakat di atas juga mengindikasikan bahwa penerapan *e-government* yang diselenggarakan belum memberikan kebermanfaatannya dan suatu kemudahan bagi masyarakat yang menggunakannya. Pada dasarnya manfaat dari adanya layanan online menjadi suatu nilai (*value*) bagi kebutuhan masyarakat yang menggunakannya, karena pelayanan publik diciptakan untuk masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan permasalahan yang dirasakan masyarakat mengartikan bahwa *Electronic Government* belum sepenuhnya memberikan manfaat atau nilai bagi masyarakat yang mengakses layanan online, sehingga hal ini tentunya kurang membantu masyarakat dalam mengakses layanan *online* pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id

Sesuai dengan data-data yang diuraikan di atas dan fenomena serta masalah-masalah di lapangan, menarik untuk dikaji agar dapat meningkatkan proses pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan sepadan dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai layanan publik, karena keberadaan layanan *online* semestinya memudahkan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dan tidak membuat kondisi kelancaran dan pelaksanaan pelayanan publik menjadi tidak efisien bagi masyarakat. *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id diharapkan bisa memudahkan masyarakat Kabupaten Grobogan

dalam mengakses layanan pengurusan dokumen kependudukan yaitu E-KTP, akta kelahiran/kematian, KK, KIA, dan pindah/datang.

B. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan?
- 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *Electronic Government* pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id?

C. Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis *Electronic Government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.
- 2) Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *Electronic Government* melalui *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan

D. Kerangka Teori

Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano (Keban, 2019) adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personel pemerintah untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola kebijakan publik. Mengendalikan urusan publik dan memenuhi kewajiban merupakan bagian dari pengetahuan dan kemampuan administrasi publik.

Administrasi publik adalah bidang keilmuan yang mempelajari bagaimana isu-isu publik dikelola, dengan penekanan khusus pada

elemen organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan. Berbeda dengan Pasolong (2019) yang menjelaskan bahwa administrasi publik mengacu pada serangkaian kegiatan yang secara efisien dan efektif melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan memenuhi kebutuhan publik melalui kolaborasi banyak individu atau badan.

Pelayanan Publik

Rumusan konsep mengenai pengertian pelayanan publik dapat ditemukan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang layanan publik yang menjelaskan bahwa layanan publik merupakan kegiatan yang memiliki kaitan dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk menurut ketentuan perundang-undangan di bidang barang, jasa, dan layanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah berwujud barang dan/jasa sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004).

Electronic Government

Heeks, 2002 (dalam Puji Lestari et al., 2022) menjelaskan *Electronic Government* secara umum didefinisikan sebagai penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aktivitas organisasi pemerintah. Kesan serupa juga dicetuskan oleh Devadoss dkk (dalam Puji Lestari et al., 2022) yang mengemukakan *Electronic Government* adalah penggunaan Teknologi Informasi (TI) seperti internet untuk mendukung, menyederhanakan dan mengotomatisasi transaksi antara pemerintah dan masyarakat, bisnis dan pemerintah lain.

Elemen Keberhasilan E-Government,

Kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006) menjelaskan bahwa untuk menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik, ada tiga elemen keberhasilan yang harus dimiliki dan diperhatikan secara serius, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

1. Support

Elemen *support* merupakan elemen yang pertama kali menunjukkan keinginan pemerintah untuk secara serius mengimplementasikan *E-Government*. Elemen ini melibatkan indikator-indikator pendukung yang mencakup:

- a. *Political Will*, terdapat inisiatif dari pemerintah untuk mengembangkan dan membangun *E-Government*. Pengembangan dan pembangunan ini dapat berupa perencanaan yang matang dalam penggunaan situs web, alokasi sumber daya manusia yang merata, serta pelaksanaan sosialisasi penggunaan situs web dalam pelayanan publik.
- b. *Continous*, yaitu terus berlanjutnya penerapan *E-Government* di lingkungan pemerintah dan kalangan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Capacity

Capacity adalah sumber daya yang dibutuhkan untuk pengembangan *Electronic Government* untuk mewujudkan ide yang dibuat menjadi nyata. Sumber daya yang wajib tersedia, antara lain:

- a. Memiliki kecukupan akan sumber daya finansial dalam pelaksanaan *Electronic Government*.
- b. Memiliki infrastruktur sistem teknologi dan informasi yang baik, dikarenakan menjadi kunci 50% dalam keberhasilan implementasi *Electronic Government*.

- c. Memiliki SDM yang sesuai dengan kemampuan dan kemahiran yang diperlukan supaya *Electronic Government* yang diterapkan bisa selaras terhadap manfaat yang diinginkan.

3. Value

Unsur nilai didasarkan pada hasil yang diperoleh pemerintah selaku penyedia layanan dan warga negara yang menerima layanan *Electronic Government*. Faktor nilai yang menjadi penentu dari manfaat *Electronic Government* yaitu masyarakat selaku penerima layanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat E-Government

Instrumen *e-GovQual* sebuah perspektif dalam masyarakat terhadap layanan dengan mengukur kepuasan lembaga pemerintah terhadap layanan yang ada. *EgovQual* adalah hasil dari berbagai studi kualitas *e-Government*. Penelitian ini melihat kualitas yang termasuk dalam atribut *e-Government* dengan mempertimbangkan 4 kriteria yang termasuk di dalamnya sebagai dimensi kualitas layanan *e-Government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Model *e-GovQual* yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan *Electronic Government* pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id, yaitu:

1. Efisiensi (*Efficiency*), yaitu mudahnya interaksi layanan online dengan masyarakat yang meliputi dimensi:
2. Kepercayaan (*Trust*), yaitu masyarakat yang meyakini *e-Government*, tanpa resiko dan bahaya keraguan terhadap layanan online.
3. Keandalan (*Reliability*), merupakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

untuk memberikan pelayanan secara benar dan tepat waktu.

4. Dukungan Warga Negara (*Citizen support*) merupakan bantuan yang diberikan pemerintah untuk membantu masyarakat dalam mencari informasi dalam bertransaksi dengan menggunakan *Website* atau aplikasi online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu makna dari suatu masalah sosial atau kemanusiaan akan dieksplorasi dan dipahami dalam penelitian kualitatif (Creswell, 2017). Metode penelitian kualitatif ini dipilih karena peneliti berupaya untuk memahami dan mengungkapkan secara mendalam fenomena pada *Electronic Government* melalui *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

Penelitian ini akan menggunakan teknik memilih informan melalui sampel yang diambil secara sengaja (*purposive sample*) untuk mendapatkan informan kunci atau orang yang benar-benar memahami dan dapat dipercaya, serta perspektif pengguna layanan yang ditemui secara kebetulan (*accidental sampling*) dan bersedia memberikan informasi. Subjek dari penelitian ini adalah pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Bidang PIAK, yaitu bidang yang mengelola *Website* serta masyarakat yang menggunakan layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id

Keberadaan *Electronic Government* tidak hanya memberikan keuntungan bagi pemerintah saja, tetapi juga bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut. Dengan menggunakan sistem ini, pengguna dapat mengurangi biaya pengeluaran dan memperlancar proses pelayanan publik sehari-hari. Menurut (Wijaya et al., 2023), *Electronic Government* berpotensi memperkuat hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat bahkan dengan sektor swasta yang saling terkait. Inisiatif e-government dapat menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan transparan, serta membangun sistem baru yang mampu mengatasi berbagai tantangan yang ada. Melalui *Electronic Government* masyarakat dengan pemerintah dapat lebih mudah berkomunikasi dan berinteraksi, sehingga dapat mewujudkan kebijakan dan layanan publik yang lebih terbuka.

Salah satu terobosan baru yang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan luncurkan adalah layanan online dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi. Layanan publik secara online oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan ini dapat diakses pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id khususnya dalam layanan kependudukan. Pelayanan kependudukan yang diberikan mencakup berbagai aspek, seperti pengurusan pindah datang, pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik, serta Akta Kematian.

Website layanandukcapil.grobogan.go.id diluncurkan pada tahun 2020 bersamaan dengan munculnya pandemi Covid-19 di Indonesia. Layanan online ini dirancang untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten

Grobogan, sehingga masyarakat dapat menikmati layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan yang serba digital saat ini. Dengan adanya layanan online, maka masyarakat dan bahkan yang memiliki keterbatasan waktu dapat mengurus administrasi kependudukan dari mana saja hanya dengan menggunakan *smartphone*..

1) *Support*

Keberhasilan dalam penerapan *Electronic Government* tidak terlepas pada adanya dukungan yang kuat. Dukungan datang dari berbagai pihak, terutama para pemimpin yang memiliki peran langsung dalam penyelenggaraan *Electronic Government*. *Support* (dukungan) menjadi sangat penting karena mencerminkan komitmen pemerintah untuk mewujudkan konsep *Electronic Government* secara nyata. Tanpa adanya dukungan yang kuat dari pemerintah, inisiatif *Electronic Government* tidak akan dapat berjalan dengan lancar.

Dukungan datang dari berbagai pihak, terutama para pemimpin yang memiliki peran langsung dalam penyelenggaraan *Electronic Government*. *Support* (dukungan) menjadi sangat penting karena mencerminkan komitmen pemerintah untuk mewujudkan konsep *Electronic Government* secara nyata. Tanpa adanya dukungan yang kuat dari pemerintah, inisiatif *Electronic Government* tidak akan dapat berjalan dengan lancar. Fenomena yang terdapat dalam indikator *support* (dukungan) yaitu meliputi regulasi, *political will*, dan sosialisasi.

Inisiatif pemerintah Indonesia dalam mengembangkan *Electronic*

Government dapat dilihat secara konkret melalui penerbitan regulasi Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Diterbitkannya Inpres tersebut menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia berkomitmen untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berubah dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Adanya regulasi yang kuat, maka penerapan *Electronic Government* tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara layanan.

E-government pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id didukung dengan adanya regulasi yaitu berupa Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Nomor 470/4271/2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Secara Online. SK Kepala Dinas menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Grobogan telah berkomitmen untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi menyelenggarakan pelayanan publik. Bentuk dukungan berupa SK Kepala Dinas dari Dispendukcapil ini telah mencerminkan keseriusannya dalam melaksanakan konsep *Electronic Government* agar dapat berjalan dengan jelas, terstruktur, dan terlindungi dalam payung hukum.

SK yang ditetapkan merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan cara memanfaatkan teknologi berbasis *Website*. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan publik khususnya administrasi kependudukan secara daring tanpa perlu hadir secara fisik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam pertimbangan SK, disebutkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari sistem pelayanan daring adalah: 1) mempercepat proses administrasi kependudukan, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien; 2) memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, khususnya yang berada di daerah yang jauh dari kantor pelayanan. 3) meningkatkan kinerja Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah pengelolaan dan distribusi layanan.

Keberhasilan penerapan *Electronic Government* juga bergantung pada adanya dukungan yang kuat dari berbagai pihak serta *political will* (kemauan politik) yang jelas. *Political will* menjadi bagian yang penting karena berkaitan dengan keinginan sejumlah kalangan pejabat publik untuk mewujudkan konsep *Electronic Government* secara nyata. Tanpa adanya dukungan yang kuat dari berbagai pihak dan komitmen politik yang jelas, maka keberhasilan *Electronic Government* akan menjadi sulit.

Penerapan *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id telah

didukung oleh para pemimpin Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. *Website* ini merupakan hasil inisiatif dan pengembangan mandiri dari Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Grobogan. Pembentukan *Website* ini dimulai pada masa pandemi Covid-19, saat layanan tatap muka harus dihentikan dan administrasi dialihkan ke platform daring. Inisiatif ini mencerminkan respons cepat Dispendukcapil dalam mengatasi tantangan yang ditimbulkan oleh pandemi, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan berbasis teknologi.

Dukungan *political will* tercermin dari dilakukannya pengembangan *Website* secara mandiri dan pemeliharaan sistem yang dilakukan secara rutin mendapatkan dukungan penuh dari para pemimpin Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Upaya yang dilakukan bukan hanya sebagai respons terhadap situasi pandemi, tetapi juga sebagai langkah nyata untuk menghadirkan pemerintahan berbasis elektronik (*Electronic Government*) yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Website yang dibentuk merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan yang dapat diakses secara mandiri oleh masyarakat Kabupaten Grobogan. Keunggulan dari layanan ini adalah kemudahan akses tanpa perlu mengunduh

aplikasi melalui *playstore* atau *appstore*. Cukup dengan membuka *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang telah disediakan melalui google, masyarakat dapat mengakses layanan ini secara langsung tanpa perlu khawatir mengenai penggunaan ruang penyimpanan yang besar.

Dispendukcapil telah melaksanakan sosialisasi mengenai layanan pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id kepada masyarakat untuk memberikan dorongan dan pemahaman tentang penggunaan *Website*. Dukungan sosialisasi oleh dispendukcapil Grobogan terlihat dari upaya yang telah dilakukan untuk menjangkau masyarakat melalui berbagai metode. Sosialisasi yang dilakukan ada dua macam yaitu secara langsung dan tidak langsung. Sosialisasi secara langsung dilakukan dengan mengundang berbagai perwakilan kelompok atau tokoh masyarakat, seperti kepala RT, RW, organisasi pemuda, dan siswa sekolah. Dari tokoh masyarakat inilah yang menjadi perwakilan untuk dapat menyebarkan ke masyarakat lainnya. Sedangkan sosialisasi tidak langsung yaitu sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial, seperti instagram, twitter, youtube, dan radio.

Dukungan sosialisasi yang dilakukan oleh dispendukcapil melalui sosialisasi langsung dan tidak langsung. Sosialisasi tidak langsung, yaitu melalui media sosial lebih efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang layanan *online* pada *Website*. Masyarakat yang sudah terbiasa

menggunakan media sosial memiliki akses yang lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan informasi terkait layanan publik. Dengan memanfaatkan media sosial, *Dispendukcapil* dapat menjangkau lebih banyak masyarakat agar dapat menggunakan layanan publik pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id. Sedangkan sosialisasi secara langsung masih belum menjangkau ke semua lapisan masyarakat.

2) *Capacity*

Capacity (kapasitas) merupakan kemampuan pemerintah yang diperlukan dalam menerapkan *Electronic Government*. Tidak hanya *support* (dukungan) yang menjadi kunci keberhasilan dari *Electronic Government*, tetapi dukungan tersebut harus disertai dengan kapasitas yang memadai agar keberhasilan penerapan *Electronic Government* tercapai. Tanpa adanya kapasitas yang memadai, maka dukungan yang diberikan tidak akan membawa manfaat yang signifikan.

Dalam mewujudkan *Electronic Government* menjadi kenyataan diperlukan adanya ketersediaan sumber daya finansial atau dana yang cukup. Sumber daya finansial berkaitan langsung dengan kemampuan untuk mengembangkan, memelihara, dan meningkatkan sistem layanan publik berbasis teknologi. Kecukupan sumber daya finansial belum maksimal karena tidak ada alokasi dana khusus untuk *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang rutin setiap tahunnya, melainkan dana yang tersedia untuk keseluruhan semua aplikasi. Namun, dalam

pelaksanaan *Electronic Government* pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang dijalankan hingga saat ini belum pernah mengalami kekurangan sumber daya finansial dalam pemeliharaan sistem.

Infrastruktur teknologi juga menjadi salah satu faktor utama yang menentukan berhasilnya penerapan *Electronic Government*. Infrastruktur teknologi yang baik tidak hanya mendukung operasional internal, tetapi juga memudahkan akses layanan bagi pengguna. Kapasitas berupa infrastruktur teknologi yang dimiliki *Dispendukcapil* Kabupaten Grobogan dalam pelaksanaan *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id telah memadai. Mulai dari ketersediaan jaringan yang stabil, desain *Website* yang sederhana, serta sarana dan prasarana sudah tersedia.

Dispendukcapil Kabupaten Grobogan telah memiliki ketersediaan jaringan yang memadai. Jaringan yang dimiliki stabil, sehingga proses layanan yang dilakukan dapat berjalan lancar. Jaringan yang kuat juga akan berdampak terhadap pengguna yang mengajukan permohonan dokumen dapat dengan mudah dan efisien. Selain itu, jaringan dari penyelenggara yang stabil akan meminimalkan gangguan yang dapat memperlambat proses layanan bagi penggunanya.

Dalam pelaksanaan *Electronic Government*, teknologi menjadi hal yang penting. Penggunaan teknologi mempermudah proses layanan yang publik, tetapi bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi justru bisa

mengalami kesulitan saat peralihan dari sistem tradisional ke sistem *online*. Namun, jika layanan *online* yang diciptakan dibuat dengan prosedur yang mudah, maka dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id telah dirancang sesederhana mungkin agar pengguna dapat mengakses dan dengan mudah. *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id telah menyediakan berbagai pilihan menu persyaratan yang memudahkan pemohon untuk langsung mengklik menu yang diinginkan. Setelah itu, informasi mengenai persyaratan yang diperlukan akan muncul sesuai dengan jenis layanan yang ingin diajukan oleh pemohon. Seperti contohnya, pemohon yang akan mengajukan akta kelahiran cukup dengan mengklik menu persyaratan lalu akan muncul

E-government pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id dapat berjalan karena adanya sumber daya manusia yang menjalankan, mengelola, dan memastikan sistem layanan. Dukungan dari tenaga ahli IT merupakan aspek penting dalam memastikan kelancaran operasional sistem. Bidang PIAK yang merupakan bidang pengelola *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id memiliki 3 ahli IT. Para ahli yang ada siap memberikan bantuan jika terjadi kendala teknis pada *Website*, sehingga masalah yang muncul dapat diatasi dengan cepat.

Keberadaan tim IT ini mencerminkan komitmen Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dalam menjaga kualitas layanan digital yang diberikan kepada masyarakat. Dengan sinergi antara infrastruktur yang memadai, desain *Website* yang ramah pengguna, dan dukungan teknis yang handal, Dispendukcapil menunjukkan kesiapannya untuk menghadirkan layanan berbasis teknologi.

Sumber daya manusia yang bertugas di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dinilai sudah mencukupi dan kompeten di bidang IT dalam menyelenggarakan konsep *Electronic Government* karena para pegawai yang mengelola *Website* secara rutin mengikuti bimbingan teknis (bimtek) langsung oleh Dirjen Kemendagri. Pelatihan melalui bimtek tidak hanya diberikan pengetahuan teknis, tetapi juga dilatih bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan publik. Pelatihan ini mencakup kemampuan dalam memberikan panduan secara jelas kepada masyarakat, memastikan proses layanan berjalan lancar, dan dapat menyelesaikan masalah dengan tepat.

Website layanandukcapil.grobogan.go.id merupakan layanan publik yang melayani administrasi kependudukan. Layanan administrasi kependudukan ini mencakup pengurusan dokumen seperti kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), karti identitas anak (KIA), akta kelahiran/kematian, dan surat pindah/datang. Pembagian tugas untuk setiap para operator sudah diatur dengan

jas. Seperti layanan pembuatan kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP) dikelola oleh operator di kecamatan masing-masing sesuai dengan wilayahnya, layanan kelahiran dan kematian dikelola oleh operator khusus di bidang pencatatan sipil, serta perpindahan tempat tinggal dikelola operator khusus secara terpisah. Adanya pembagian tugas yang terstruktur dan jumlah sumber daya manusia yang tersedia dianggap sudah memadai dalam pelaksanaan *Electronic Government* pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id.

Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia dilakukan dengan pemantauan dan evaluasi setiap hari pada jam menjelang penutupan layanan. Evaluasi ini dilakukan melalui grup whatsapp yang berisi dari seluruh operator. Tidak hanya sebagai evaluasi, tetapi grup ini berfungsi sebagai forum komunikasi cepat, di mana para operator dapat berbagi informasi, melaporkan gangguan sistem, dan mendiskusikan solusi

Dengan keahlian yang dimiliki, sumber daya manusia berperan sebagai penghubung antara teknologi dengan masyarakat. Sumber daya manusia yang tersedia di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan sudah memadai dalam melaksanakan konsep *Electronic Government*. Para petugas sudah berkompoten dan mempunyai keahlian dalam bidang IT. Tim pelaksana yang terdiri dari berbagai pihak memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas. Pelatihan untuk petugas dilakukan rutin setiap tahun dan evaluasi pada penutupan layanan dilakukan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan agar sesuai dengan standar yang ditetapkan.

3) Value

Value atau nilai merupakan hasil akhir yang tidak lagi berfokus pada penyelenggara atau pemerintah, tetapi pada sejauh mana pengguna mendapatkan nilai manfaat dari layanan tersebut. *Electronic Government* diciptakan untuk memberikan manfaat dan jika tidak ada pihak yang mendapatkan kebermanfaatannya, maka keberadaannya menjadi sia-sia (Wijaya et al., 2023).

Adanya *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang merupakan konsep *Electronic Government* memberikan manfaat berupa penghematan biaya baik bagi pemerintah maupun masyarakat pengguna. Manfaat lain yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu hilangnya kebutuhan untuk fotocopy berkas yang diperlukan, seperti kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), dan lainnya. Pada layanan sebelumnya yang dilakukan secara tatap muka, masyarakat perlu menyediakan salinan dokumen untuk digunakan saat keperluan administrasi. Namun, melalui *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id pengguna hanya cukup memfoto dokumen menggunakan smartphone dan mengunggahnya pada *Website*. Melalui *Electronic Government*, berbagai prosedur administratif yang dulunya menggunakan banyak sumber daya, seperti kertas, fasilitas fisik, dan tenaga kerja menjadi berkurang dan lebih efisien.

Penerapan *Electronic Government* tidak hanya memberikan nilai

berupa penghematan biaya, tetapi juga memberikan penghematan waktu baik bagi pemerintah maupun masyarakat pengguna.

Website layanandukcapil.grobogan.go.id diciptakan dengan tampilan yang sederhana, mudah, dan jelas, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan. Layanan yang dibentuk dengan sederhana ini lebih mempercepat proses layanan karena sistem yang online dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu datang langsung ke dispendukcapil, sehingga dapat menghemat waktu.

Masyarakat kini menginginkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah dan cepat. *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id diciptakan untuk memberikan kemudahan. Masyarakat dapat mengakses layanan melalui *smartphone* yang menjadi lebih praktis dan efisien. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, Dispendukcapil Kabupaten Grobogan turut beradaptasi, memberikan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Pelaksanaan *Electronic Government* pada *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id telah memberikan manfaat penghematan waktu bagi masyarakat yang menggunakannya. Melalui akses layanan yang lebih cepat dan mudah, pengguna tidak perlu menghabiskan waktu yang lama untuk datang langsung dan antri di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

Proses layanan juga terlaksana lebih efisien karena proses pengajuan yang sebelumnya memakan waktu berjam-jam untuk menunggu antrian kini menjadi lebih singkat.

Website layanandukcapil.grobogan.go.id memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kependudukan. *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id pada awalnya dikembangkan sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan tatap muka selama pandemi covid-19, khususnya saat pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM), di mana permohonan dokumen kependudukan tetap berlangsung setiap hari. Seiring berjalannya waktu, layanan ini terus digunakan karena terbukti efektif, mudah diakses, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi tanpa hambatan fisik.

Penerapan *Electronic Government* telah memberikan dampak besar dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Dengan digitalisasi layanan, masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan secara *online* tanpa harus mengunjungi kantor dispendukcapil secara langsung. Keuntungan ini terutama dirasakan oleh masyarakat yang berdomisili jauh atau memiliki keterbatasan waktu, karena sistem ini tidak ada batasan waktu dan lokasi serta mempercepat proses pelayanan.

Pelaksanaan *e-government* *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id telah memberikan manfaat yang dirasakan

dari yaitu aksesibilitas layanan yang lebih mudah karena layanan yang diberikan lebih efisien dan fleksibel. Pengguna hanya perlu mengisi formulir, mengunggah dokumen yang diperlukan, dan menyelesaikan proses administrasi tanpa perlu mengantre atau datang langsung ke kantor. Aksesibilitas layanan ini memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan sesuai dengan waktu yang mereka miliki.

B. Faktor Pendukung *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada *Website Layanandukcapil.grobogan.go.id*

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan yang stabil, tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, keandalan layanan *Website* *layanandukcapil.grobogan.go.id* sudah memberikan layanan yang tepat waktu dan akurat. Pengguna merasa bahwa dokumen yang diajukan telah diproses dengan cepat sesuai standar yang ditetapkan yaitu jadi dalam waktu 1x24 jam. Hasil permohonan dokumen yang cepat jadi dan akurat melalui *Website* *layanandukcapil.grobogan.go.id* ini menciptakan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

2) Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan merupakan keyakinan masyarakat bahwa *Electronic Government Website* *layanandukcapil.grobogan.go.id* terbebas dari resiko bahaya atau kecurigaan ketika digunakan.

Kepercayaan masyarakat yang menggunakan layanan sudah yakin terhadap layanan *Website* *layanandukcapil.grobogan.go.id*, terutama dalam hal keamanan data dan privasi yang terjamin. *Dispendukcapil* membangun kepercayaan masyarakat dengan bekerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk menjaga keamanan data dan privasi pengguna, jika terjadi kebocoran data, maka data yang tersebar tidak dapat dilihat oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

C. Faktor Penghambat *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada *Website Layanandukcapil.grobogan.go.id*

1) Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi merupakan kemudahan dan kecepatan yang diberikan dari layanan *Website* *layanandukcapil.grobogan.go.id* terhadap masyarakat yang menggunakan. Efisiensi tidak hanya tentang layanan yang diberikan secara cepat dan mudah diakses, tetapi juga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Adanya batasan ukuran file maksimum sebesar 2 MB menghambat efisiensi dalam pelaksanaan *Electronic Government*. Batasan ini memperlambat efisiensi proses unggah berkas pada *Website* karena sering kali membutuhkan waktu tunggu yang cukup lama dan menghambat pengguna yang harus menyesuaikan ukuran dokumen agar sesuai dengan ketentuan.

2) Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Sebagai pengguna layanan *Website* *layanandukcapil.grobogan.go.id*, dukungan masyarakat menjadi faktor yang penting dalam pelaksanaan *Electronic Government*. Dukungan yang kuat dari

masyarakat akan mendukung pelaksanaan *Electronic Government*, sehingga layanan yang diciptakan dapat meningkatkan layanan publik dan memberikan manfaat bagi pengguna. Bagi masyarakat yang belum pernah mencoba layanan *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id masih menganggap layanan online lebih sulit untuk digunakan. Dukungan masyarakat yang rendah ini disebabkan karena masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan online, ketidakbiasaan, dan masih rendahnya literasi digital di lingkungan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Electronic Government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. *Website* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki pemahaman teknologi, tetapi bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi, layanan administrasi kependudukan tetap dapat diakses secara luring di tempat pelayanan.

Dukungan Dinkes Kabupaten Grobogan telah menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung penerapan *e-government* yang ditandai dengan adanya regulasi yang jelas, yaitu penerbitan Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Nomor 470/427/2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Secara *Online*. Selain itu, *political will* dari pimpinan Dinkes Kabupaten juga tercermin dalam pengelolaan dan pengembangan *Website* secara mandiri, serta pemeliharaan sistem

yang dilakukan secara rutin untuk memastikan layanan tetap berjalan dengan baik. Dukungan dalam bentuk sosialisasi juga telah dilakukan, baik secara langsung melalui pertemuan dengan perwakilan tokoh masyarakat, kepala RT/RW, organisasi pemuda, dan siswa sekolah, maupun secara tidak langsung melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, YouTube, dan radio. Namun, upaya sosialisasi ini masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, mengakibatkan masih adanya warga yang belum mengetahui keberadaan *Website* ini atau belum memahami cara penggunaannya secara maksimal.

Kapasitas Dinkes Kabupaten Grobogan telah memiliki sumber daya finansial yang cukup untuk mengelola *Website* ini, meskipun alokasi dana tidak selalu merata untuk semua aplikasi, dengan prioritas tertentu dalam pengembangannya. Dari segi infrastruktur teknologi, ketersediaan jaringan internet yang stabil, desain *Website* yang sederhana dan mudah digunakan, serta sarana dan prasarana yang memadai telah mendukung implementasi *e-government*. Selain itu, sumber daya manusia yang tersedia juga telah memenuhi standar yang diperlukan, dengan adanya tim pelaksana yang memiliki keahlian dan kompetensi dalam bidang teknologi informasi, serta pelatihan rutin yang dilakukan setiap tahun guna meningkatkan pelayanan.

Nilai melalui *Website* telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan petugas yang terlibat dalam layanan *online*. Keuntungan utama yang dirasakan adalah penghematan biaya, karena masyarakat tidak lagi perlu mengeluarkan ongkos perjalanan

untuk datang ke kantor layanan. Selain itu, terdapat penghematan waktu, karena dengan sistem daring, proses administrasi menjadi lebih cepat dan efisien, tanpa perlu antrian panjang. Aksesibilitas layanan juga meningkat karena memudahkan masyarakat di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil, untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja selama mereka memiliki perangkat yang terhubung dengan internet..

SARAN

1. Untuk memperbaiki kekurangan sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, maka perlu dilakukan sosialisasi secara lebih merata ke seluruh lapisan masyarakat melalui pendekatan langsung, yaitu penyuluhan di tingkat desa atau kecamatan, serta memanfaatkan media komunikasi lokal yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. Untuk memperbaiki alokasi dana yang tidak selalu merata untuk semua aplikasi, dengan prioritas tertentu dalam pengembangannya, maka perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kebutuhan setiap aplikasi, sehingga pengelolaan anggaran dapat lebih optimal dan mendukung keberlanjutan seluruh sistem *e-government*.
3. Untuk memperbaiki kekurangan adanya batasan file sebesar 2 MB, maka Dikendukcapil perlu menaikkan kapasitas batas ukuran file untuk diunggah, sehingga tidak menghambat pengguna dalam

mengunggah dokumen dan mempercepat proses layanan.

4. Untuk memperbaiki dukungan masyarakat terhadap layanan *Website* yang masih rendah, maka perlu melakukan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap perkembangan teknologi melalui upaya penyuluhan dan pendampingan yang intensif kepada seluruh lapisan masyarakat agar masyarakat lebih siap dan terbiasa memanfaatkan teknologi, serta memberikan highlight pada platform digital, seperti media sosial pada youtube, instagram, dan twitter agar informasi mudah dilihat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu (I)*. Penerbit Gava Media.
- Kristiadi, J. . (1994). *Administrasi/Manajemen Pembangunan*. LAN.
- RPJMD Kabupaten Grobogan Tahun 2021-2026
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Nomor: 470/427/2020 yang mengatur tentang Sistem Informasi Pelayanan Online.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

JURNAL

Alif, M., & Warsono, H. (2019). Analisis Pengembangan E-Government Dalam Penyediaan Akses Informasi Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jl.*, 8(4), 510– 524.

Anjar&Adila. (2021). Problematika Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1537–1543.

Bella Puspa Dewi, Imam Surya, J. (2020). Penerapan *Electronic Government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. 7(4), 482–492.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). RESEARCH DESIGN: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. *In Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed M ethods Approaches* (5th ed.). SAGE Pub.

Hadi, F. U. (2023). Penerapan E-Government melalui Aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.

Ikeanyibe, O. M., Eze Ori, O., & Okoye, A. E. (2017). Governance paradigm in public administration and the dilemma of national question in Nigeria. *Cogent Social Sciences*, 3(1), 1–16.

Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>

Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.

Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The Effectiveness Of Public Services Through E-Government In Makassar City. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 9, 1. <https://doi.org/10.1080/01900692>

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik (IX)*. Penerbit Alfa Beta.

Pelopolin, E. (2022). *ANALISIS PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT MELALUI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DISKOMINFO KOTA KUPANG*. <https://kupangkota.go.id>.

Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in

European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>

Puji Lestari, I., & Moh Nazar Fajri, L., (2022). *Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. www.Lomboktimurkab.go.id

Sapioper, H. C. M. (2023). E-Government-Based Public Service Innovations during the Covid-19 Pandemic at the Office of the Department of Population and Civil Registration in Keerom District. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(5), 1163–1178. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i5.4218>

Suryana. (2010). *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Universitas Pendidikan Indonesia.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 2, pp. 167–178). Elsevier Ltd.

Wijaya, S. D. A., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Optimalisasi Peran e-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 508–525.

WEBSITE

Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. 2024. <https://layanandukcapil.grobogan.go.id/>.

Grobogan, B. P. S. (2024). *Kepadatan Penduduk Kabupaten Grobogan - Tabel Statistik*. Badan Pusat Statistik.