

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* KOTA TANGERANG SELATAN MELALUI RUMAH DUKCAPIL

Muhammad Afrizal, Titik Djumiarti
Dapartemen Administrasi Publik K. Rembang
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepom (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This study examines the implementation of e-government through the digital service innovation Rumah Dukcapil in South Tangerang City as part of the modernization of technology-based population administration services. The initiative aims to improve the speed, efficiency, transparency, and accessibility of public services in accordance with the Electronic-Based Government System (SPBE) policy and Minister of Home Affairs Regulation No. 7 of 2019. The purpose of this study is to describe the implementation of e-government within Rumah Dukcapil, identify supporting and inhibiting factors, and evaluate the effectiveness of digital service delivery in practice. This research employs a descriptive qualitative approach through in-depth interviews, field observations, and document analysis involving structural officials, service operators, and service users. Data were analyzed thematically using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The theoretical frameworks applied include Indrajit's Support–Capacity–Value model to assess institutional support, organizational capacity, and perceived public value, as well as George C. Edward III's policy implementation theory to examine communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings show that Rumah Dukcapil improves service accessibility, reduces queues, and accelerates administrative processes. However, challenges such as system disruptions, limited human resources, low digital literacy, and infrastructure gaps hinder optimal implementation. Clear regulations, leadership commitment, inter unit coordination, and the application of digital SOPs are identified as key supporting factors. This study contributes to the digital public administration literature and offers strategic recommendations for local governments in enhancing technology-based public services.

Keywords: e-government, implementation, population administration, public service, Rumah Dukcapil.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

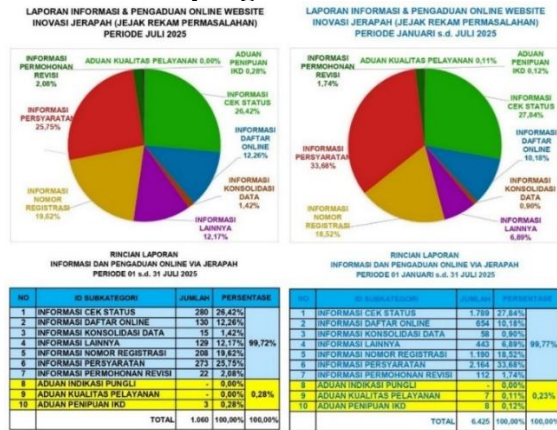
Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kebutuhan yang tidak terpisahkan dari agenda reformasi birokrasi di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengadopsi konsep *e-government* sebagai sarana meningkatkan efisiensi, transparansi, dan

akuntabilitas pelayanan publik. Penerapan *e-government* tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan teknologi, tetapi juga sebagai upaya perubahan tata kelola pemerintahan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu sektor pelayanan publik yang mengalami percepatan digitalisasi adalah administrasi kependudukan. Layanan ini memiliki karakteristik strategis

karena menyangkut hak dasar warga negara, seperti identitas hukum, akses layanan sosial, pendidikan, dan kesehatan.

Gambar 1.1 diagram laporan informasi dan pengaduan online



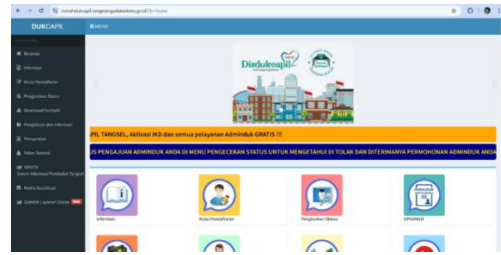
Sumber:

<https://rumahdukcapi.tangerangselatankot.go.id/>

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa banyak aduan disampaikan oleh masyarakat terkait kinerja *website* tersebut. Tercatat sebesar 27,84% masyarakat mencari informasi mengenai *cek status*. *Cek status* yang dimaksud merujuk pada pengecekan apakah berkas administrasi yang telah dikirim sudah diterima serta apakah dokumen kependudukan seperti akta lahir, Kartu Keluarga, atau KTP-el telah selesai diproses. Selain itu, terdapat pula pengaduan mengenai informasi daftar *online* yang persentasenya cukup tinggi, yaitu 10,18%, serta sejumlah aduan lain seperti informasi nomor registrasi, informasi persyaratan, dan permohonan revisi data.

Tingginya volume permohonan dokumen kependudukan serta tuntutan pelayanan yang cepat dan akurat mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi layanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 1.1 WEB Rumah Dukcapil Tangsel



Sumber:

<https://rumahdukcapi.tangerangselatankot.go.id/>

Pemerintah Kota Tangerang Selatan mengembangkan layanan Rumah Dukcapil sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government*. Layanan ini dirancang untuk mengatasi berbagai permasalahan pelayanan konvensional, seperti antrean panjang, keterbatasan jam layanan, serta ketergantungan masyarakat pada kehadiran fisik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui Rumah Dukcapil, masyarakat dapat mengajukan berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring, mulai dari pendaftaran hingga pemantauan status dokumen.

Meskipun demikian, implementasi layanan digital dalam praktiknya tidak selalu berjalan optimal. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* sangat dipengaruhi oleh kesiapan birokrasi, kapasitas sumber daya manusia, kualitas komunikasi kebijakan, serta dukungan infrastruktur teknologi. Tanpa kesiapan tersebut, digitalisasi layanan justru berpotensi menimbulkan masalah baru, seperti kebingungan pengguna, keterlambatan pelayanan, dan ketimpangan akses bagi kelompok masyarakat tertentu.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di berbagai daerah masih menghadapi kendala struktural. Kurniawan et al. (2022)

menemukan bahwa layanan digital Dukcapil mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi masih terkendala pada aspek sosialisasi dan literasi digital masyarakat. Sri Hariyati et al. (2022) juga menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi menjadi hambatan utama dalam implementasi layanan e-KTP. Penelitian lain oleh Indriasari dan Prakosa (2023) menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi kebijakan dan kesiapan organisasi sangat menentukan keberhasilan layanan digital di tingkat daerah.

Dalam konteks Kota Tangerang Selatan, penelitian mengenai layanan Rumah Dukcapil masih relatif terbatas, terutama yang secara khusus menganalisis implementasinya menggunakan perspektif kebijakan publik dan birokrasi. Padahal, Rumah Dukcapil merupakan layanan yang dijalankan dalam struktur birokrasi pemerintah daerah dengan karakteristik koordinasi antarbidang, hierarki kewenangan, serta prosedur administratif yang kompleks. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang tidak hanya menilai manfaat layanan digital, tetapi juga mengkaji faktor-faktor internal birokrasi yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasinya.

Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan *Edward III* sebagai kerangka analisis. Model ini menekankan empat variabel utama, yaitu *communication*, *resources*, *disposition*, dan *bureaucratic structure*, yang dinilai relevan untuk menganalisis implementasi layanan publik berbasis digital. Pemilihan model *Edward III* didasarkan pada kemampuannya dalam menjelaskan bagaimana kebijakan diterjemahkan ke

dalam praktik oleh organisasi publik, serta bagaimana faktor-faktor internal birokrasi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pada aspek teknologi atau kepuasan pengguna, penelitian ini memfokuskan analisis pada proses implementasi kebijakan *e-government* dalam konteks birokrasi pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik berupa pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika implementasi layanan digital administrasi kependudukan, khususnya melalui layanan Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi *e-government* melalui layanan Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya berdasarkan perspektif model implementasi kebijakan *Edward III*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan *e-government* di daerah lain.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi E-Government melalui Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan

dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan?

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat apa saja yang memengaruhi pelaksanaan layanan Rumah Dukcapil sebagai bagian dari penerapan E Government di Kota Tangerang Selatan?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis implementasi E-Government melalui Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
2. Mengidentifikasi dan menjelaskan faktor pendukung serta faktor penghambat yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan layanan Rumah Dukcapil sebagai bagian dari penerapan E-Government di Kota Tangerang Selatan.

KAJIAN TEORI

Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan suatu bidang yang membahas bagaimana pemerintah menyelenggarakan kegiatan dan proses untuk memenuhi kepentingan 28 umum, mengatur kehidupan masyarakat, serta mencapai tujuan negara. Proses ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap kebijakan publik yang telah ditetapkan. Administrasi publik berperan sebagai penghubung antara kebijakan yang bersifat abstrak dan implementasi konkret di lapangan (Journal et al., 2024)

Dalam konteks penelitian ini, administrasi publik menjadi kerangka utama untuk memahami bagaimana Pemerintah Kota Tangerang Selatan

mengimplementasikan strategi pelayanan berbasis digital melalui Rumah Dukcapil. Implementasi ini tidak hanya menuntut kemampuan manajemen birokrasi, tetapi juga keterampilan adaptasi terhadap teknologi informasi. Keberhasilan administrasi publik di era digital sangat bergantung pada sinergi kebijakan, teknologi, sumber daya manusia, dan tata kelola organisasi.

Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik telah mengalami evolusi signifikan dari waktu ke waktu, dipengaruhi oleh perkembangan sosial, politik, ekonomi, dan teknologi. Perubahan paradigma ini mencerminkan upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta memperkuat hubungan dengan masyarakat (Eliassen & Sitter, 2011)

Dalam konteks penelitian ini, perubahan paradigma dari pelayanan manual ke pelayanan digital melalui e-government merupakan bentuk nyata adaptasi paradigma administrasi publik terhadap perkembangan teknologi. Pemerintah tidak hanya dituntut memberikan layanan cepat dan efisien, tetapi juga layanan yang transparan, akuntabel dan partisipatif.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah inti dari fungsi administrasi publik karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik meliputi berbagai bentuk layanan, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Moenir (2001) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai aturan yang berlaku. Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) memandang pelayanan publik sebagai aktivitas yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Ratminto & Winarsih (2005) menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya sekadar memberikan jasa, tetapi juga menciptakan kepuasan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Awaliyah Matondang et al., n.d.)

Governance

Konsep governance pada dasarnya lebih luas dibandingkan government karena tidak hanya menekankan pada peran pemerintah, melainkan juga pada keterlibatan aktor lain seperti sektor swasta dan masyarakat sipil dalam mengelola urusan publik. Menurut World Bank (1992), governance merupakan cara suatu negara mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan masyarakat. Definisi ini menekankan pada bagaimana sumber daya publik 31 digunakan secara efektif oleh pemerintah bersama masyarakat untuk mencapai kesejahteraan bersama (Singh & Nagar, n.d.)

Senada dengan itu, Kooiman (1993) menyatakan bahwa governance adalah suatu interaksi kompleks antara struktur, proses, dan tradisi yang menentukan bagaimana kekuasaan dijalankan, bagaimana keputusan dibuat, serta bagaimana warga dapat menyampaikan aspirasinya. Sementara itu, Rhodes (1996) menjelaskan governance sebagai bentuk tata kelola baru yang menekankan adanya

jaringan (network governance), di mana pemerintah tidak lagi bekerja secara hierarkis dan tunggal, melainkan melalui kolaborasi dengan berbagai aktor non pemerintah (Acharya, n.d.)

Dari pandangan para ahli tersebut, dapat dipahami bahwa governance merupakan suatu mekanisme penyelenggaraan urusan publik yang melibatkan berbagai pihak dalam sebuah jaringan interaktif, sehingga pemerintah bukan lagi satu-satunya aktor dominan, melainkan bagian dari sebuah kolaborasi yang lebih luas.

Good Governance

Sebagai pengembangan dari konsep governance, muncul istilah good governance yang menekankan pada kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, transparan, dan akuntabel. Menurut UNDP (1997), good governance merupakan proses penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, yang sejalan dengan prinsip demokrasi, penghormatan terhadap hukum, serta pencegahan korupsi (Salsabila et al., 2024)

Definisi ini menekankan pada nilai keterbukaan, akuntabilitas, dan keadilan dalam tata kelola pemerintahan. Sejalan dengan itu, World Bank (1992) mengartikan good governance sebagai suatu cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk pembangunan dengan memperhatikan transparansi, efektivitas, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Salam, 2023). Sedangkan Sedarmayanti (2003) menegaskan bahwa good governance merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan bebas dari

praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme (KKN), yang pada akhirnya ditujukan untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Berbagai pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa good governance merupakan bentuk tata kelola pemerintahan yang tidak hanya melibatkan berbagai aktor dalam pengambilan keputusan, tetapi juga memastikan bahwa setiap proses dijalankan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, serta kepastian hukum.

Konteks penelitian ini, good governance menjadi relevan karena implementasi Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan merupakan instrumen digitalisasi layanan publik yang diharapkan dapat memperkuat prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam administrasi kependudukan.

E-Government

E-Government merupakan bentuk modernisasi administrasi publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan e-government mendorong pemerintah untuk mengubah 33 pola kerja tradisional menjadi lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Anggraini et al., 2024)

Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah sistem yang mengatur penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui kegiatan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, dan pemanfaatan data tersebut untuk pelayanan publik

maupun Pembangunan (Kinerja et al., 2022)

Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 jo. UU Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data, serta pemanfaatan data penduduk untuk pelayanan publik. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengatur bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi resmi Dukcapil yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK).

Inovasi seperti Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan menjadi contoh konkret upaya pemerintah dalam mempermudah akses layanan kependudukan berbasis digital.

Implementasi E-Government

Implementasi e-government merupakan proses penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan publik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas birokrasi. Proses implementasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan sistem digital, tetapi juga mencakup dukungan organisasi, kemampuan sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur, serta dampak yang dihasilkan terhadap kualitas layanan (Suherman et al., n.d.).

Menurut Indrajit (2016), keberhasilan implementasi e-government dapat dipahami melalui tiga indikator utama, yaitu Support (dukungan), Capacity (kapasitas), dan Value (nilai/hasil) (Suherman et al., n.d.).

Faktor Penghambat dan Pendukung

Faktor pendukung dan penghambat merupakan elemen penting yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan. Menurut Edward III (1980), keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Apabila faktor pendukung dapat dimaksimalkan dan hambatan dapat diminimalkan, maka kualitas layanan publik akan meningkat secara signifikan.

1. Komunikasi

Edward III menekankan bahwa komunikasi yang baik meliputi kejelasan (clarity), konsistensi (consistency), dan kelancaran penyampaian informasi dari pembuat kebijakan hingga pelaksana di lapangan. Komunikasi yang efektif memastikan tidak adanya distorsi informasi yang dapat mengubah maksud kebijakan. Dalam konteks Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan, komunikasi yang efektif tercermin dari gencarnya sosialisasi layanan melalui berbagai saluran, seperti media sosial resmi Dukcapil, laman website pemerintah kota, penyebaran brosur di kelurahan, dan pertemuan tatap muka dengan warga. Pegawai di tingkat operasional juga diberikan pengarahan rutin agar pemahaman prosedur tetap seragam. Konsistensi penyampaian informasi ini membuat masyarakat memiliki persepsi yang sama tentang mekanisme layanan daring.

2. Sumber Daya

Menurut Edward III, sumber daya adalah fondasi utama keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya tidak hanya berupa jumlah pegawai, tetapi juga mencakup keterampilan teknis, dukungan anggaran, fasilitas fisik, dan teknologi yang digunakan. Pada Rumah Dukcapil, dukungan sumber daya terlihat dari keberadaan operator yang telah mendapatkan pelatihan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), ketersediaan komputer, printer, scanner, serta jaringan internet yang memadai di kantor pusat. Dari sisi anggaran, dukungan APBD dan program nasional Kementerian Dalam Negeri membantu memastikan kelancaran operasional. Kecukupan sumber daya ini membuat layanan dapat diberikan secara cepat dan tepat waktu.

3. Disposisi/Sikap Pelaksana

Edward III menegaskan bahwa sikap pelaksana mencakup komitmen, integritas, dan kemauan untuk menjalankan kebijakan sebagaimana yang diharapkan. Pelaksana yang memiliki orientasi positif terhadap kebijakan akan berusaha maksimal untuk mengatasi hambatan teknis maupun non teknis. Di Rumah Dukcapil Tangsel, komitmen pegawai terlihat dari sikap proaktif dalam membantu warga yang mengalami kesulitan mengakses layanan daring. Pegawai juga menunjukkan fleksibilitas dalam mencari solusi ketika terjadi masalah sistem, seperti membantu

pendaftaran manual sambil menunggu sistem daring kembali normal. Hal ini membangun citra positif di mata masyarakat.

4. Struktur Birokrasi

Dalam pandangan Edward III, struktur birokrasi yang sederhana, jelas, dan efisien memudahkan aliran kerja serta mempercepat pengambilan keputusan. SOP (Standard Operating Procedure) yang terdokumentasi dengan baik menjadi pedoman penting agar pelaksanaan kebijakan tidak menyimpang dari tujuan awal. Di Rumah Dukcapil, pembagian tugas yang jelas antarbidang (misalnya bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data) membuat alur kerja menjadi lebih terarah. Koordinasi antarpegawai juga terfasilitasi dengan adanya rapat rutin, sehingga hambatan kecil dapat diatasi sebelum menjadi masalah besar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam implementasi e-government melalui layanan Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami proses pelaksanaan kebijakan, dinamika organisasi, serta pengalaman para aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada

aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan serta pihak-pihak terkait yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan Rumah Dukcapil. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung alur pelayanan dan pemanfaatan sistem digital, sedangkan dokumentasi meliputi peraturan perundang-undangan, laporan layanan, data pengaduan masyarakat, serta dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis dengan mengacu pada teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang meliputi variabel komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi, serta kerangka Support–Capacity–Value dari Indrajit untuk menilai kualitas implementasi e-government. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik guna memastikan validitas dan kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Layanan Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan secara umum telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Layanan ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi secara daring, sehingga mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka serta meminimalkan antrean di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Temuan ini menunjukkan bahwa

transformasi pelayanan publik berbasis *e-government* telah mulai diinternalisasi dalam praktik birokrasi di tingkat daerah. Namun demikian, implementasi Rumah Dukcapil tidak hanya dapat dipahami sebagai keberhasilan teknis penggunaan sistem digital, tetapi juga harus dianalisis sebagai proses kebijakan publik yang dijalankan dalam struktur birokrasi. Oleh karena itu, pembahasan hasil penelitian ini difokuskan pada analisis implementasi berdasarkan model *Edward III*, yang menekankan empat variabel utama, yaitu *communication*, *resources*, *disposition*, dan *bureaucratic structure*. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji sejauh mana faktor pendukung dan penghambat memengaruhi efektivitas implementasi layanan Rumah Dukcapil.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Yang Ditemui Dalam Implementasi Rumah Dukcapil Komunikasi

1. Komunikasi

Dalam perspektif *Edward III*, komunikasi merupakan variabel krusial dalam implementasi kebijakan karena menentukan sejauh mana kebijakan dapat dipahami dan dilaksanakan secara konsisten oleh para pelaksana dan sasaran kebijakan. Komunikasi yang efektif ditandai oleh kejelasan informasi, konsistensi pesan, dan kelancaran penyampaian dari pembuat kebijakan hingga pengguna layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan dalam implementasi Rumah Dukcapil relatif berjalan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan melakukan sosialisasi layanan melalui berbagai media, seperti media sosial resmi, website pemerintah kota, serta penyebaran informasi di tingkat kelurahan. Selain itu, pengarahan

internal kepada pegawai dilakukan secara rutin guna memastikan keseragaman pemahaman prosedur pelayanan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas komunikasi belum sepenuhnya merata di seluruh lapisan masyarakat. Beberapa informan masyarakat menyampaikan bahwa masih terdapat warga yang belum memahami secara menyeluruh alur layanan daring, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi kebijakan telah dilakukan, masih terdapat celah dalam penyampaian informasi kepada kelompok sasaran tertentu.

Secara teoritis, temuan ini selaras dengan pandangan *Edward III* yang menyatakan bahwa komunikasi yang tidak menjangkau seluruh kelompok sasaran berpotensi menimbulkan kesenjangan implementasi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Kurniawan et al. (2022) yang menemukan bahwa sosialisasi layanan Dukcapil digital menjadi faktor penentu keberhasilan layanan, namun masih menghadapi tantangan dalam menjangkau masyarakat dengan keterbatasan literasi digital.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor fundamental dalam implementasi kebijakan menurut *Edward III*. Sumber daya tidak hanya mencakup jumlah pegawai, tetapi juga kompetensi, anggaran, serta dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Tanpa sumber daya yang cukup, kebijakan yang dirancang dengan baik berpotensi gagal dalam pelaksanaannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Dukcapil didukung

oleh sumber daya yang relatif memadai. Dari sisi sumber daya manusia, pegawai yang terlibat dalam layanan digital telah mendapatkan pelatihan penggunaan sistem administrasi kependudukan, termasuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dari sisi infrastruktur, ketersediaan perangkat komputer, jaringan internet, dan server mendukung kelancaran operasional layanan.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya keterbatasan jumlah SDM yang menangani layanan digital secara langsung. Keterbatasan ini berdampak pada beban kerja pegawai, terutama pada saat terjadi lonjakan permohonan layanan. Selain itu, gangguan teknis pada sistem dan jaringan internet masih menjadi hambatan yang memengaruhi kecepatan pelayanan. Temuan ini **sejalan dengan teori Edward III** yang menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya dapat menghambat implementasi kebijakan meskipun komitmen pelaksana cukup tinggi. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan Sri Hariyati et al. (2022) yang menyatakan bahwa keterbatasan SDM dan infrastruktur teknologi merupakan tantangan utama dalam implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di daerah.

3. Disposisi/Sikap Pelaksana

Disposisi pelaksana merujuk pada sikap, komitmen, dan tingkat penerimaan aparatur terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Menurut *Edward III*, pelaksana yang memiliki disposisi positif akan berupaya menjalankan kebijakan secara optimal meskipun menghadapi berbagai keterbatasan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa disposisi pelaksana dalam implementasi Rumah Dukcapil berada pada kategori tinggi. Pegawai menunjukkan sikap proaktif dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses layanan daring. Dalam kondisi tertentu, pegawai juga menunjukkan fleksibilitas dengan memberikan pendampingan langsung atau alternatif solusi ketika sistem mengalami gangguan.

Sikap pelaksana yang responsif ini menjadi faktor pendukung utama keberhasilan layanan Rumah Dukcapil. Komitmen pegawai tidak hanya tercermin dari kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Hal ini memperkuat legitimasi kebijakan di mata masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara teoritis, temuan ini **sangat selaras dengan pandangan Edward III** yang menempatkan disposisi pelaksana sebagai variabel kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Temuan ini juga mendukung hasil penelitian Indriasari dan Prakosa (2023) yang menyatakan bahwa sikap dan komitmen aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik berbasis *e-government*.

4. Stuktur Birokrasi

Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, alur kewenangan, serta keberadaan standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur pelaksanaan kebijakan. *Edward III* menekankan bahwa struktur birokrasi yang jelas dan tidak berbelit-belit akan mempermudah implementasi kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi Rumah Dukcapil relatif mendukung. Pembagian tugas antarbidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah ditetapkan secara jelas melalui SOP dan keputusan internal pimpinan. Koordinasi antarpegawai juga difasilitasi melalui rapat rutin, sehingga permasalahan operasional dapat segera ditangani.

Meskipun demikian, struktur birokrasi yang bersifat hierarkis tetap berpotensi memperlambat pengambilan keputusan dalam kondisi tertentu, terutama ketika diperlukan penyesuaian kebijakan secara cepat terhadap permasalahan teknis di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang mendukung tetap memerlukan fleksibilitas agar layanan digital dapat berjalan lebih adaptif.

Temuan ini selaras dengan teori *Edward III* serta konsisten dengan penelitian Kurniawan et al. (2022) yang menyatakan bahwa SOP yang jelas mendukung implementasi layanan digital, namun struktur birokrasi yang terlalu kaku dapat mengurangi responsivitas pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi e-government melalui Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan menunjukkan perkembangan positif dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Digitalisasi layanan ini berhasil mempercepat proses, mengurangi antrean fisik, serta memberikan akses layanan yang lebih fleksibel dan transparan bagi masyarakat. Temuan ini sekaligus

menunjukkan bahwa Rumah Dukcapil telah menjawab tujuan dan rumusan masalah penelitian, yakni bagaimana layanan digital diterapkan serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhinya.

1. Melalui analisis menggunakan teori Support-Capacity-Value (Indrajit), penelitian ini menemukan bahwa efektivitas implementasi sangat dipengaruhi oleh tiga dimensi utama. Aspek dukungan terlihat dari keberadaan regulasi, komitmen pimpinan, koordinasi lintas unit, serta intensitas sosialisasi kepada masyarakat, yang menjadi fondasi bagi konsistensi layanan digital. Dari sisi kapasitas, kesiapan SDM, kualitas infrastruktur teknologi, penggunaan SIAK, dan keberadaan SOP digital menunjukkan bahwa Disdukcapil memiliki kemampuan organisasi yang memadai, meskipun masih dibatasi oleh kendala teknis seperti kestabilan jaringan dan keterbatasan kapasitas sistem. Sementara itu, dimensi nilai menunjukkan bahwa layanan Rumah Dukcapil memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat berupa kemudahan, efisiensi waktu, fleksibilitas akses, dan peningkatan transparansi. Ketiga dimensi ini memperlihatkan bahwa implementasi e-government telah berjalan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan terutama pada kapasitas teknologi dan literasi digital masyarakat

untuk mencapai hasil yang optimal.

2. Analisis menggunakan teori Edward III semakin memperjelas bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh kualitas manajemen kebijakan. Komunikasi yang jelas, baik secara internal melalui rapat rutin dan koordinasi antarunit maupun secara eksternal melalui media digital dan sosialisasi langsung, terbukti membantu masyarakat memahami alur layanan. Ketersediaan sumber daya manusia dan teknologi menjadi faktor penting meskipun peningkatan kompetensi aparatur masih dibutuhkan. Disposisi pelaksana yang responsif dan berorientasi pada pelayanan publik mendukung efektivitas pelaksanaan layanan, sementara struktur birokrasi yang terstandar dan hierarkis sejalan dengan prinsip rasional legal Weber menjamin prosedur berjalan konsisten, akuntabel, dan minim kesalahan. Dengan demikian, teori Edward III menegaskan bahwa implementasi Rumah Dukcapil merupakan hasil dari sinergi antara komunikasi yang efektif, kompetensi pelaksana, kesiapan sumber daya, serta struktur birokrasi yang tertata.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan e-government melalui Rumah Dukcapil telah memberikan dampak positif terhadap

peningkatan kualitas layanan adminduk di Kota Tangerang Selatan. Namun keberhasilan tersebut masih bergantung pada penguatan regulasi, peningkatan kapasitas teknologi, kompetensi SDM, serta kemampuan masyarakat dalam mengadopsi layanan digital. Temuan ini menegaskan adanya hubungan erat antara dukungan organisasi, kapasitas internal, struktur birokrasi, kesiapan teknologi, serta literasi digital masyarakat sebagai komponen utama yang menentukan efektivitas implementasi e-government. Dengan penguatan komponen tersebut secara berkelanjutan, Rumah Dukcapil berpotensi menjadi model pelayanan digital yang lebih efektif, adaptif, dan mampu menjawab tuntutan modernisasi administrasi kependudukan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa saran strategis yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas implementasi e-government melalui Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan. Saran ini ditujukan kepada berbagai pemangku kepentingan agar penguatan layanan digital kependudukan dapat dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

1. Pemerintah Daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan perlu terus memperkuat dukungan kebijakan, koordinasi kelembagaan, serta alokasi anggaran untuk menjaga stabilitas dan kualitas layanan digital. Investasi pada infrastruktur teknologi, terutama jaringan, server, serta keamanan informasi, sangat penting untuk mengatasi kendala teknis yang masih sering ditemukan. Selain itu,

peningkatan kompetensi SDM harus dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan mengenai pengoperasian sistem digital, manajemen pelayanan publik, serta penanganan kendala teknis. Evaluasi kinerja berbasis data juga perlu diperkuat agar kualitas layanan dapat dimonitor secara real time dan diperbaiki secara adaptif sesuai kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, sosialisasi layanan harus dilakukan secara lebih intensif dan inovatif melalui kanal digital, media lokal, serta kegiatan langsung di tingkat kelurahan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat sebagai pengguna utama layanan.

2. Pemerintah Pusat, khususnya Kementerian Dalam Negeri, diharapkan dapat memperkuat dukungan normatif dan teknis terhadap implementasi layanan digital di daerah. Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) nasional yang seragam akan membantu daerah dalam menjalankan layanan administrasi kependudukan secara lebih konsisten. Selain itu, upaya integrasi sistem Rumah Dukcapil dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD) perlu dipercepat agar kualitas data, keamanan informasi, dan interoperabilitas antarinstansi semakin optimal. Pendampingan teknis dan dukungan

peningkatan kapasitas SDM di daerah juga diperlukan agar daerah yang memiliki keterbatasan sumber daya tetap mampu menjalankan layanan digital secara efektif.

3. Masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan semakin aktif dalam memanfaatkan layanan Rumah Dukcapil dan meningkatkan pemahaman mereka terhadap teknologi digital. Edukasi mengenai alur layanan, pengunggahan dokumen, serta cara melakukan pengecekan status perlu terus diperkuat melalui panduan yang mudah diakses dan dipahami. Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan laporan kendala akan sangat membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas sistem secara berkelanjutan. Keterlibatan masyarakat sebagai mitra pemerintah juga berperan dalam mempercepat proses adaptasi digital di lingkungan sosial yang lebih luas.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan analisis kuantitatif terkait tingkat kepuasan masyarakat, efektivitas waktu layanan, atau kualitas teknis sistem digital secara lebih mendalam. Pendekatan komparatif antar daerah juga dapat memperkaya pemahaman mengenai pola keberhasilan implementasi e-government di berbagai

konteks pemerintahan. Selain itu, penelitian lanjutan mengenai tingkat literasi digital masyarakat sangat penting untuk merumuskan strategi edukasi publik yang lebih tepat sasaran dan berdampak langsung pada kualitas pemanfaatan layanan digital.

Dengan demikian, saran-saran ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi praktis dan strategis bagi berbagai pihak dalam memperkuat implementasi Rumah Dukcapil sebagai model pelayanan administrasi kependudukan digital yang modern, inklusif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Acharya, $\approx$ sushmita. (n.d.). Governance: An Analytical and Conceptual Synthesis. In *PAAN Journal* (Vol. 30).
- Andriani, D., Maritasari, D. B., Laela, I., & Husnadia, S. (2025). Pemilihan Teknik Sampling yang Tepat Dalam Penelitian Kualitatif: Literature Review. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6(4), 6238–6247. <https://doi.org/10.54373/imeij.v6i4.3783>
- Anggraini, A., Apriliani, E., Sari, P. A., Danti, R. R., & Prasetyo, E. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Online Sobat Dukcapil Kota Tangerang. *Jurnal Publik*, 18(02), 110–118. <https://doi.org/10.52434/jp.v18i02.361>
- Annisa Zulfa Rohadatul, Nurlukman, A. D., Arif Ginanjar Suryatman, & Toddy Aditya. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 56–68. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.141>
- Augina, A., Program, M., Ilmu, S., Masyarakat, K., Kedokteran, F., Kesehatan, I., Jambi, U., Letjend, J., No, S., 33, T., & Pura, J. (n.d.). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* (Vol. 12).
- Awaliyah Matondang, K., Pasaribu, N., Situmeang, V., & Rasmita Tarigan, D. (n.d.). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat*. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i5.1268>
- BukuKebijakanPublik*. (n.d.).
- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ridlo, A. A., Rohmah, E. I., Sunan, U., & Surabaya, A. (2023). Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Mei*, 3(1).
- Descriptiveresearch_DeckertWilson*. (n.d.).
- Dihani, S. A., Kinanti, A., & Aco, F. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT PADA SISTEM APLIKASI LAYANAN DUKCAPIL SMART (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul). In *Jurnal Enersia Publika* (Vol. 7, Issue 2).
- Eliassen, K. A. ., & Sitter, Nick. (2011). *Understanding public management*. SAGE Publications.

- Fildzah Amalia, S., & Khoirul Anwar, M. (2024). *PEMERINTAHAN MODERN*. 2(1).
- Fransiska, W. F. (2025). Sinergi New Public Management dan New Public Service untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Efisien dan Berkeadilan. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 2(1), 1008–1019. <https://doi.org/10.70182/jca.v2i1.525>
- Furidha, B. W. (2024). COMPREHENSION OF THE DESCRIPTIVE QUALITATIVE RESEARCH METHOD: A CRITICAL ASSESSMENT OF THE LITERATURE. *Journal of Multidisciplinary Research*, 1–8. <https://doi.org/10.56943/jmr.v2i4.443>
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Indriasari, R., & Nadindra Prakosa, A. (2023). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW DI KOTA DEPOK* (Vol. 5, Issue 2).
- Jermisittiparsert, K., Gohwong, S., Harakan, A., Mensah, I. K., & Zeng, G. (n.d.). *Understanding the drivers of the public value of e-government: Validation of a public value e-government adoption model*.
- Journal, I., Murali, A., & Pasupuleti, K. (2024). Volume-04|Issue-07|July|Year-2024 IJAIRI Title: Public Policy Implementation: Insights from Political Science and Public. In *International Journal of Academic and Industrial Research Innovations*. www.ijairi.orgwww.ijairi.org
- Kinerja, P., Administrasi, K., Di, U., Kependudukan, D., Pencatatan, S., Wilayah, I. V, Palabuhanratu, K., & Sukabumi, Y. (2022). *Mimbar Administrasi Mandiri Volume 18 Nomor 2*. <https://doi.org/10.37949/mimbar>
- Kualitas, P., Anjani, P. P., & Malawat, S. H. (2023). E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk. In *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* (Vol. 6, Issue 2). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Kurniawan, I. A., Yusman, D., Kultsum, G. U., & Junianto, A. (2022a). Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 256–265. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i2.5476>
- Kurniawan, I. A., Yusman, D., Kultsum, G. U., & Junianto, A. (2022b). Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 256–265. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i2.5476>
- Maulana, R. Y. (2020). Collaborative Governance in the Implementation of E-Government-Based Public Services Inclusion in Jambi Province, Indonesia. *Journal of Governance*, 5(1). <https://doi.org/10.31506/jog.v5i1.7317>
- Mediyastuti Sofyan, M. (2022). DINAMIKA PELAKSANAAN ELECTRONIC GOVERNANCE PEMERINTAHAN DAERAH DI INDONESIA. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(1).
- Mendukung, D., Lembaga, P., Slamet, P., Mundzir, M., Tinggi, S., & Blambangan, I. (2025). ANALYSIS

- OF INTEGRATED SERVICE MODEL OF LP MA'ARIF NU BANYUWANGI IN SUPPORTING THE DEVELOPMENT OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS ANALISIS MODEL LAYANAN TERPADU LP MA'ARIF NU BANYUWANGI. *Journal of Scientech Research and Development*, 7(1). <https://idm.or.id/JSCR/in>
- Nurlaila, N., Nurhasanah, N., & Bima, S. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima Zuriatin Zuriatin STKIP Taman Siswa Bima. In *Public Service And Governance Journal* (Vol. 5, Issue 2).
- Pelayanan Berbasis Online, P. DI, Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM UPAYA KABUPATEN KULON PROGO. In *Jurnal Caraka Prabhu* (Vol. 5, Issue 1).
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI PEMERINTAH DAERAH UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Lex LATA*, 5(2). <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. In *ENDLESS: International Journal of Futures Studies* (Vol. 6, Issue 2). <http://endless-journal.com/index.php/endless439>
- Salsabila, S., Zetra, A., & Putera, R. E. (2022). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(2), 314–324. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v9i2.65>
- Sapraji, S. (2023). Implementasi Smart City di Kota Tangerang Selatan Banten. *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (JISI)*, 4(2). <https://doi.org/10.15408/jisi.v4i2.37124>
- Setyawan, I. A., & Rahmawati, A. (2023). ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM DUKCAPIL SMART SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(1), 91–110. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i1.7144>
- Singh, A., & Nagar, V. (n.d.). *Peer-Reviewed, Multidisciplinary & Multilingual Journal A THEORETICAL UNDERSTANDING OF GOVERNANCE AND GOOD GOVERNANCE*. <http://vidyajournal.org>
- Sri Hariyati, A. M., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 203–208. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.360>
- Suherman Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, D., Pelayanan Publik, K., & Suherman, D. (n.d.). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*

Penyelenggaraan E-government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan.

Widodo, J., & Kusnan, K. (2023). Mapping and Analyzing E-Government

Sentiments in Local Governments in Indonesia. *Society*, 11(2), 434–457.

<https://doi.org/10.33019/society.v1i2.558>