

Transformasi Pelayanan Publik melalui Penerapan E-Government: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya

Yunus Praja Panjika¹ Firman² Ronald Hadibowo Sangalang³

Universitas Palangka Raya, Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah, Indonesia^{1,2,3}

Email: prajapanjikayunus@fisip.upr.ac.id¹ firmman@fkip.upr.ac.id²

ronald.sangalang@fkip.upr.ac.id³

Abstrak

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi digital, penerapan E-Government menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dengan tujuan menganalisis implementasi e-government, faktor pendukung, hambatan, serta dampaknya terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan teori Smart Governance Cohen (2013) dan pengembangan e-government menurut kajian Harvard JFK School of Government (Indrajit). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya telah mengimplementasikan e-government melalui kebijakan berbasis transparansi, keterbukaan data, dan pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan ini memberikan manfaat nyata berupa peningkatan efektivitas layanan dan aksesibilitas bagi masyarakat. Namun demikian, keterbatasan infrastruktur sistem dan kapasitas teknologi masih menjadi kendala utama dalam optimalisasi pelayanan publik. Kesimpulannya, penerapan e-government di Disdukcapil Kota Palangka Raya telah mendorong transformasi pelayanan publik menuju tata kelola yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel, meski membutuhkan penguatan infrastruktur serta peningkatan kapasitas aparatur.

Kata Kunci: E-Government, Transformasi Pelayanan Publik, Smart Governance, Administrasi Kependudukan

Abstract

In the era of globalization and the development of digital technology, the implementation of e-government has become a crucial strategy for improving the quality of public services. This study aims to analyze the implementation of e-government, supporting factors, obstacles, and its impact on population administration services. The research method used was qualitative, using observation, interviews, and documentation. The analysis was based on Cohen's Smart Governance theory (2013) and e-government development according to a study by the Harvard JFK School of Government (Indrajit). The results show that the Palangka Raya City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) has implemented e-government through policies based on transparency, data openness, and the use of information technology. This implementation has provided tangible benefits in the form of increased service effectiveness and accessibility for the public. However, limited system infrastructure and technological capacity remain major obstacles to optimizing public services. In conclusion, the implementation of e-government at the Palangka Raya City Population and Civil Registration Office has driven the transformation of public services toward more effective, transparent, and accountable governance, although this requires strengthening infrastructure and increasing the capacity of its personnel.

Keywords: E-Government, Public Service Transformation, Smart Governance, Population Administration



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pada saat ini manusia di hadapkan dengan era globalisasi dan perkembangan teknologi digital yang pesat. Globalisasi yang cepat dan kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam banyak aspek kehidupan manusia, termasuk pemerintahan. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus memberikan layanan yang lebih efektif, cepat, dan

responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pemerintah dapat memastikan bahwa pelayanan publik dapat efektif serta dapat di jangkau oleh seluruh masyarakat. Namun pemerintah daerah yang tersebar luas dalam berbagai provinsi sedang menghadapi berbagai tantangan dan peluang baru. Seperti kemajuan dalam teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat terkhususnya dalam mengakses layanan. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan perubahan zaman agar tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Electronic Government adalah metode yang semakin populer yang menggunakan teknologi digital dan *big data* untuk membuat sistem pemerintahan yang lebih transparan, terlibat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Electronic Government* menjadi salah satu bagian dari Transformasi Pemerintahan Elektronik, dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan baru untuk mengatasi tantangan masyarakat digital (Sarofah, 2022). Tata kelola pemerintahan tersebut di kelola untuk mengubah sistem birokrasi tradisional menjadi pelayanan publik yang sesuai dengan kemajuan teknologi modern. Salah satu cara agar pemerintah dapat membangun *Electronic Government* di era teknologi saat ini adalah pemerintah dapat mengelola dan mengembangkan sistem pemerintahan berbasis teknologi yang di kenal dengan istilah *e-government*. Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat, pemerintah di berbagai tingkat mulai menerapkan sistem *e-government* sebagai langkah strategis untuk mencapai Tata Kelola Pemerintahan yang baik atau sering disebut dengan *Good Governance*. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. *E-government*, sebagai inti dari *smart governance*, merupakan sistem yang mengintegrasikan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Seiring dengan perkembangan *Electronic Government*, pemerintah di harapkan mampu meningkatkan kualitas layanan publik melalui penerapan teknologi yang terintegrasi, baik dalam hal transparansi maupun efisien. Sejalan dengan itu pemerintah juga dapat memaksimalkan dan mengurangi masalah dan kendala saat menjalankan pelaksanaannya untuk mengelola manajemen pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat dan efisien responsif komunikatif dengan peningkatan kinerja briokrasi melalui adopsi teknologi inovasi. (Muhajir *et., al* 2022)

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam menghubungkan pemerintah dengan masyarakat melalui berbagai platform digital. Dalam era digital, pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan. Seperti lembaga/organisasi melakukan cara untuk dapat menyempurnakan sistem layanan publik untuk dapat di akses ke berbagai aplikasi maupun *website* sehingga terwujudkan pelayanan prima kepada masyarakat yaitu pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel. Misalnya pada layanan administrasi yang dulunya memerlukan proses manual kini dapat dilakukan secara online dengan memanfaatkan aplikasi, *website*, atau portal layanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam hal pelayanan publik. Terdapat berbagai kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menekankan pentingnya pelayanan barang, jasa, dan administratif yang diberikan oleh penyelenggara publik. Selain menjamin hak-hak dasar warga negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik harus beroperasi berdasarkan transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Dalam perkembangannya saat ini, melalui Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik, Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menjalankan pelaksanaan tugas

pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan nya, melalui sistem informasi berbasis *website* yang dapat di akses oleh seluruh masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan. Melalui surat Keputusan Wali Kota Palangka Raya Nomor 188.45/106/2022 Tentang Penetapan Inovasi pada Disdukcapil Kota Palangka Raya untuk mendukung visi misi Wali kota Kota Palangka Raya dalam untuk menjadikan kota Palangka Raya menjadi *smart city* dengan menerapkan *smart governane* pada OPD untuk dapat berinovasi pada pelayanan publiknya dengan sebuah *website* atau aplikasi. Seperti pada di bawah merupakan salah satu inovasi digital berupa sistem informasi pemerintahan yaitu SI-DOI yang di miliki oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya dalam hal administrasi kependudukannya. Namun pada kenyataannya, menurut peneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, masih menghadapi kendala pada sistem yang terkadang *error* pada saat kode verifikasi masuk lewat email yang tidak dapat masuk. (SMTP error).



Gambar 1. Kendala Server

Sumber: Sistem Informasi Dukcapil Oleh Itah

Pada gambar tersebut yang di ambil oleh penulis langsung saat ingin mendaftarkan akun sistem informasi pemerintahan oleh itah (SI-DOI), hal tersebut merupakan salah satu contoh dari kendala yang terjadi. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat (SKM) semeseter I Disdukcapil Kota Palangka Raya Tahun 2024, terdapat kenaikan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang di alami pada semester I Tahun 2024 sebesar 90,42 (naik sebesar 0,82%) sebelumnya pada IKM semester II Tahun 2023 rata-rata nilanya adalah 89.68. Seperti gambar dibawah ini

Tabel 1. IKM Semester II Tahun 2023 dan Semester I Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM SEMESTER II 2023	NILAI IKM SEMESTER I 2024	NAIK/TURUN (%)
A.	PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK			
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	92.80	93.74	1.01%
2	PEREKAMAN KTP-EL	90.91	91.80	0.98%
3	PENERBITAN KTP-EL	92.19	92.63	0.48%
4	PENERBITAN KIA	90.13	91.24	1.23%
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	89.47	91.58	2.35%
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	89.36	93.30	4.40%
	RATA-RATA	90.81	92.38	1.73%
B.	PELAYANAN PENCATATAN SIPIL			
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	88.63	91.24	2.95%
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	88.25	91.63	3.83%
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	88.86	92.46	4.05%
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	88.58	84.03	-5.14%
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	88.08	83.47	-5.23%
12	LEGALISIR AKTA	88.91	87.91	-1.12%
	RATA-RATA	88.55	88.46	-0.11%
	PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA	89.68	90.42	0.82%

 Tertinggi
 Terendah

Sumber: <https://ppid.palangkaraya.go.id/>

Tabel 2. SKM Perunsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.260
U2	Kemudahan Prosedur	3.420
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.220
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan	3.740
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.660
U6	Kemampuan/Kompetensi Petugas	3.200
U7	Perilaku Petugas	3.100
U8	Sarana dan Prasarana	2.780
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3.900

Sumber: <https://ppid.palangkaraya.go.id/>

Dari hasil data tersebut dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menggambarkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna layanan merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan dengan di dukung oleh aplikasi online SI-DOI (sistem informasi Dukcapil Oloh Itah). Namun, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat semester I Tahun 2024 pelayanan yang di berikan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dari 12 jenis pelayanan pada survei tersebut, salah satunya unsur pencatatan dan perubahan nama bahwa unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah dengan nilai rata-rata sebesar 2.780. Hal tersebut menjadi salah satu faktor kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan online terhadap infrastruktur seperti adanya kendala server maupun kendala layanan internet yang kurang optimal. Dari permasalahan tersebut penulis ingin lebih jauh menganalisis sistem informasi pemerintahan yang di kelola oleh dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya, dengan adanya kendala *server* tersebut. Sehingga penulis dapat menguraikan konsep *Electronic Government* melalui sistem informasi pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam penyediaan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan menemukan kebenaran masalah dan menghasilkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang akurat tentang gejala, fakta, atau sifat dan hubungan antara fenomena yang di teliti. (Elia & Dkk, 2023) Menurut (Sugiyono, 2018) Metodologi penelitian kualitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan filsafat yang digunakan untuk melakukan penelitian dalam kondisi ilmiah (eksperimen). Metodologi ini menggunakan teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif, yang lebih menekankan pada makna. Peneliti kualitatif dengan deskripsif adalah yang paling cocok karena dapat memberikan gambaran yang lengkap dan alami tentang berbagai jenis masalah sosial yang muncul dalam birokrasi pemerintahan.
2. Lokasi Penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat penelitian akan dilakukan dan di mana peneliti memperoleh informasi tentang data yang diperlukan. Lokasi harus dipilih berdasarkan menarik, unik, dan cocok dengan topik. Lokasi Penelitian. Penelitian ini akan berlangsung pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya yang berada di di Jl. G.obos XI/Ir. Soekarno (Lingkar dalam) Palangka Raya, Kalimantan Tengah, kompleks perkantoran Pemerintah Kota Palangka Raya. Peneliti mengambil tempat penelitian ini karena sesuai dengan studi kasus yang di lakukan peneliti.
3. Fokus Penelitian. Fokus penelitian adalah pengetahuan atau pengalaman yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Penelitian kualitatif harus menetapkan batas penelitian berdasarkan masalah penelitian. Pada penelitian ini khususnya penelitian berkerangka

ilmu pemerintahan dalam Penerapan E-Government dalam Optimalisasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Indikator penentu penelitian ini adalah Indikato Electronic Government Menurut Cohen Harvard JFK School Government (2010); salah satunya e-government pada unsur pengelolaan layanan publik (publik service).

4. Sumber Data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah di bagi dua jenis, yaitu:
 - a. Data Primer, data yang dikumpulkan secara langsung dari subjek penelitian, atau data yang dikumpulkan dari responden yang terkait dengan masalah dan tujuan penelitian. Adapun sumber data primer yang di kumpulkan pada penelitian adalah, Sekretaris Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, staff bagian pengelolaan Infomasi, dan masyarakat pengguna pelayanan online administrasi kependudukan.
 - b. Data Sekunder, adalah data yang penulis peroleh secara langsung dalam bentuk catatan, laporan, dan dokumen melalui peraturan undang-undang dan kantor tempat penelitian ini. Dokumen sekunder berfungsi sebagai pendukung penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

***Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam Penyediaan Pelayanan Publik**

Electronic Government adalah tata kelola pemerintah yang mengambungkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk di dalam pelayanan publik. Tata kelola birokrasi cerdas ini adalah salah satu pendekatan di dalam Tata Kelola Pemerintahan. Mewujudkan Pemerintahan berbasis teknologi informasi harus memiliki tata kelola birokrasi pemerintah yang modern dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Hal yang dapat dilakukan pemerintah adalah dengan menerapkan sistem pemerintah berbasis elektronik. Adanya penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) erat kaitannya dengan konsep *Electronic Government*, yang melibatkan upaya-upaya inovatif dalam ekosistem Pemerintahan untuk mengatasi berbagai persoalan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah berusaha menerapkan sistem informasi pemerintahan berbasis *e-government*. Tata kelola pemerintahan berbasis Teknologi Informasi Pemerintahan atau di kenal dengan *Electronic Government* di cirikan sebagai pemerintah yang menggunakan kemajuan teknologi untuk mengubah pola tradisional di dalam birokrasi menjadi lebih modern. Namun, dalam upaya Penerapan *Electronic Government* terkait dengan pelayanan publik perlu adanya efisiensi yang tinggi, kepemimpinan dalam komunitas, kemampuan bekerja secara fleksibel (mobilitas), serta perbaikan terus-menerus melalui inovasi.

***E-government* pada Penyediaan Pelayanan Publik**

Sistem informasi pemerintahan yang di miliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik yaitu sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah. Dalam pelayanan publiknya, pemerintah dukcapil memberikan pelayanan secara digital kepada masyarakat, adanya pelayanan berbasis digital tersebut mendukung adanya smart governance dalam birokrasi pemerintah. Pola-pola tradisional yang di lakukan pemerintah seperti antrian panjang, penggunaan kertas pada dokumen, sekarang sudah berganti dengan penggunaan teknologi yaitu komputer, handphone serta jaringan internet. Adanya sistem informasi pemerintahan yang cerdas juga mendukung program pemerintah kota Palangka Raya dalam mewujudkan TIK di dalam *Electronic Government*. Oloh itah (SI-DOI) unsur sarana dan

prasana pada sistem informasi oleh itah (SI-DOI), masih kurang dan juga hasil temuan lapangan yang dilakukan peneliti sebagian masyarakat masih mengalami kendala jaringan dan sistem saat menggunakan SI-DOI. Maka karena itu peneliti ingin meninjau dari sisi dukungan, kapasitas dan manfaat dari adanya penerapan E-government di dalam sistem informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangka Raya dalam memberikan pelayanan publik.

1. *Support* (Dukungan). Dari sisi dukungan, dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapat dukungan penuh dari pimpinan dan instansi terkait dalam penerapan sistem informasi berbasis elektronik. Dukungan tersebut akan diwujudkan melalui sosialisasi pemanfaatan SI-DOI di berbagai media sosial serta pelatihan pegawai secara berkala guna meningkatkan kompetensi di bidang teknologi, selain itu berkerja sama dengan berbagai pihak instansi.
2. *Capacity* (Kapasitas). Dalam sisi kapasitas menanggapi masih seperti masalah jaringan atau server memang bisa terjadi, untuk mengatasinya hal tersebut terdapat tim IT Disdukcapil bertugas sebagai Database Administrator (DBA) yang memperbaiki masalah dalam sistem yang error dan untuk masalah jaringan Disdukcapil berkerja sama dengan diskominfo untuk dilakukan pengecekan jaringan. Selain itu, kendala seperti email yang tidak terkirim biasanya terjadi karena kesalahan input dari petugas atau masyarakat sendiri. Ketersediaan infrastruktur memang harus perlu di tingkatkan Langkah pertama yang diambil adalah dengan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui bimbingan teknis. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kompetensi dan keterampilan petugas dalam menangani berbagai masalah teknis dan non-teknis. Selain itu, sistem yang digunakan juga terus diperbarui agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan saat ini. Dan pihak Disdukcapil perlu melakukan pengembangan sistem lama serta menambahkan sarana dan prasarana baru, dengan menyesuaikan anggaran yang tersedia.
3. *Value* (Nilai). Aspek nilai (manfaat) dalam penerapan e-government melalui SI-DOI memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Seperti yang di katakan Sekretaris Disdukcapil bahwa masyarakat mendapatkan layanan antrian online dalam pengurusan seperti penerbitan akta kelahiran, kartu keluarga, dan kartu identitas digital secara online tanpa harus mengunjungi kantor. Hal tersebut memudahkan masyarakat untuk mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi layanan. Selain itu juga, memberikan manfaat dan keuntungan yang di rasakan instansi seperti mengurangi sumber daya penggunaan kertas karena formulir persyaratan sudah tersedia dan dapat di akses di SI-DOI.

Potensi Terwujudnya E-Government melalui Sistem Informasi Pemerintahan dalam Penyediaan Pelayanan Publik

Konsep *E-Government* yang dikenal sebagai pemerintahan *Electronic* menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi layanan publik. Penerapan Sistem Informasi Pemerintah Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya melalui sistem informasi Dukcapil Oloh Ita (S-DOI) menunjukkan potensi besar dalam mewujudkan smart governance. Adanya kebijakan dukungan yang memayungi peran pemerintah, sektor swasta dan masyarakat Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta SK Wali Kota Palangka Raya No. 188.45/106/2022 tentang SI-DOI, menunjukkan komitmen pemerintah dalam penggunaan TIK dalam transformasi pelayanan publiknya. Transparansi dan keterbukaan data menjadi aspek penting dalam smart governance, adanya transparansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai website yang dapat di akses seluarah masyarakat berisi kebijakan, prosuder administrasi Kependudukan serta

tempat informasi mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Dalam keterbukaan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan survei kepuasan masyarakat di setiap tahun untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan layanan. Dalam hal penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengoptimalkan pelaksanaan e-government. Dari sisi dukungan, pimpinan Disdukcapil secara langsung mendukung penerapan inovasi sebagai transformasi pelayanan publik serta dukungan dari instansi lain dalam penguatan layanan sistem dari Kominfo, selain itu dari sisi kapasitas pengembangan infrastruktur sistem informasi sangat diperlukan untuk mengurangi kendala pada sistem dan terakhir pada sisi nilai, inovasi memberikan manfaat yang dirasakan pemerintah, karena pelayanan administrasi kependudukan dilakukan melalui sistem informasi mengurangi pengguna kertas serta antrian panjang. Selain itu masyarakat Kota Palangka Raya merasakan manfaat yang didapat karena masyarakat melakukan pelayanan administrasi di mana saja, tidak perlu mengantri ke kantor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, penulis memperoleh kesimpulan mengenai *Electronic Government* dalam Sistem Informasi Pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam Penyediaan Pelayanan Publik, dapat disimpulkan bahwa upaya konsep tata kelola Pemerintahan Elektronik Dalam penyediaan pelayanan publiknya, berupa sistem informasi pemerintahan dapat ditinjau berdasarkan tiga elemen sukses pengembangan *e-government*. Menurut hasil kajian riset dari *Harvard JFK School of Government* di Disdukcapil terpenuhi dalam elemen dukungan, dan nilai (manfaat) dan dalam elemen sisi kapasitas harus perlu dikembangkan dari sisi sarana dan prasarana. Langkah upaya yang dilakukan adalah memberikan bimbingan teknis untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Di harapkan bahwa hal tersebut akan meningkatkan kompetensi dan keterampilan pegawai dalam menangani berbagai masalah teknis dan non-teknis. Selain itu, sistem yang digunakan terus diperbarui untuk menjadi lebih efektif dan memenuhi kebutuhan saat ini. Dengan mempertimbangkan anggaran yang tersedia, Disdukcapil harus memperbarui sistem lama dan menambahkan fasilitas sarana dan prasarana baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani Putri, S. M., Nurnawati, E., & Karina, R. N. (2024). Smart Governance Melalui Sistem Informasi Administrasi Surat Aplikasi "Sipadek" Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 14(1), 39–49.
- Arih Setyaningrum, Evi Satispi, & Risya Amalia. (2023). Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Pada Direktorat Jenderal Kependudukan & Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1), 48–60.
- asip Pemerintahan Daerah Dalam Menunjang Peningkatan Kualitas Perencanaan Pembangunan Daerah. *Locus Majalah Ilmiah Fisip*, 12(1), 60–69.
- Elia, A., & Dkk. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 188.45/106/2022 Tentang Penetapan Inovasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
- Kesuma, A. A., Yulianto, A. S., & Dwi S, S. (2023). E-Government As A Form Of Smart Governance Implementation At Bandung Smart City. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 4(12), 2469–2480. <https://doi.org/10.59141/jist.v4i12.831>
- Matthew B. Miles & A. Michael Huberman. 2014. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia Press. Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March).

- Maydianto, & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point Of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. *Jurnal Comasie*, 02, 50–59.
- Mouwn Erland. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Peneletian Kualitatif
- Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021). Urgensi Penerapan Smart Governance Dalam Prespektif Pelayanan Publik Di Desa Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 162–170.
- Peraturan Presiden Ri No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palangkaraya Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance Dalam Paradigma Smart City Di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Ijd-Demos*, 3(2), 86–97.
- Safira Andini, F., Suherman, A., & Utami, P. (2023). Implementasi Strategi Electronic Government Dalam Mewujudkan Tata Kelola Cerdas Di Kota Tangerang. *Jurnal Multilingual*, 3(4), 1412–1482.
- Sarofah, R. (2022). Transformasi Pemerintah Lokal : Peneerapan Smart Governance Melalui Konsep Kolaboratif Di Indonesia. *Konverensi Nasional Ilmu Administrasi*, 372–378.
- Seputra, N. K. S. K. A. (2020). Peran Sistem InformAngguna, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya pengembangan e-government. *Administrasi Publik*, 3(1), 80–88.
- Sobri, A., & Aan, A. (2019). Sistem Informasi E-Governmentpada Kantor Badan Pendidikan Dan Pelatihan Kota Lubuklinggau Berbasis *Website* Menggunakanmetode Object Oriented Programming. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 11(1), 46–53.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&B. Bandung: Cv Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utomo, D., Mulyanto, E., & (Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro). (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9–21.
- Yunus Praja Panjika. (2022). *Analisis Pengembangan Electronic Government* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. *Jurnal JISPAR*. Vol. 11 No. 1 (2022): JISPAR. DOI: <https://doi.org/10.37304/jispar.v11i1.4200>