PUBLISITAS
Journal of Social Sciences and Politics

Volume 13, Number 1, October 2026
P-ISSN: 2252-4150
E-ISSN: 2716-3474

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT TERHADAP PENINGKATAN VALIDITAS DATA DAN SISTEM PELAYANAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO)

THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT TO ENHANCE DATA VALIDITY AND SERVICE SYSTEMS (A STUDY AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY OF GORONTALO REGENCY)

Moh. Ficky Popalia [1], Sarfan Tabo [2*], Nirmala A. Sahi [3], Muten Nuna [4] . Fachri Arsjad [5]

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gorontalo, Indonesia [1,2,3,4,5]

Corresponding author: sarfandjtabo@gmail.com

ARTICLE INFO

Submitted:
June 26, 2026
Review:
September 1, 2026
Accepted:
October 10, 2026
Available online:
October 31, 2026

Article Citation (APA) :
Popalia, M., Tabo, S., Sahi, N., Nuna, M., & Arsjad, F. (2026). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT TERHADAP PENINGKATAN VALIDITAS DATA DAN SISTEM PELAYANAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO). *Jurnal Publisitas*, *13*(1), 13-25. https://doi.org/10.37858/publisitas.v13i1.756

DOI:
https://doi.org/10.37858/publisitas.v13i1.756

ABSTRAK

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam pengelolaan data kependudukan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi e-government dalam meningkatkan validitas data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government telah berjalan cukup baik melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Identitas Kependudukan Digital (IKD), dan layanan administrasi berbasis elektronik yang mampu mendukung integrasi data, mengurangi data ganda, serta meningkatkan validitas data kependudukan. Namun, implementasinya belum optimal karena masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, dan infrastruktur teknologi informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi e-government meliputi informasi dan data, teknologi informasi, organisasi dan manajerial, regulasi dan hukum, serta lingkungan dan kelembagaan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan literasi digital masyarakat, dan perbaikan infrastruktur teknologi untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan akurat.

Kata Kunci: *E-Government*, Validitas Data Kependudukan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

E-government refers to the use of information technology to improve the effectiveness and quality of public services, including the management of population data. This study aims to analyze the implementation of e-government in improving the validity of population data at the Gorontalo Regency Population and Civil Registration Office, as well as the factors that influence it. This study employs a qualitative method with a descriptive approach through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the implementation of e-government has proceeded fairly well through the adoption of the Population Administration Information System (SIAK), the Electronic Identity Card (KTP-el), the Digital Population Identity (IKD), and electronic-based administrative services capable of

Copyright © (2026) Jurnal Publisitas, P-ISSN: 2252-4150, E-ISSN: 2716-3474
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

supporting data integration, reducing duplicate data, and improving the validity of population data. However, its implementation has not yet been optimal as it still faces challenges in the areas of human resources, public digital literacy, and information technology infrastructure. Factors influencing e-government implementation include information and data, information technology, organizational and managerial aspects, regulations and laws, as well as the environmental and institutional context. Therefore, it is necessary to enhance human resource capacity, strengthen public digital literacy, and improve technology infrastructure to support more effective and accurate population administration services.

***Keywords**: E-Government, Population Data Validity, Public Services, Population Administration*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada era Revolusi Industri 4.0 telah menghadirkan perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Proses digitalisasi mendorong pemerintah untuk merancang sistem layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi dalam birokrasi pemerintahan kini menjadi suatu keniscayaan, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, tepat, dan responsif. Dalam kerangka tersebut, penerapan konsep e-government dipandang sebagai strategi utama untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sekaligus memperkuat prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Amatulloh, 2021).

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun layanan administratif, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meski demikian, praktik pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada sejumlah kendala, antara lain prosedur birokrasi yang berbelit, rendahnya efisiensi, keterbatasan akses informasi, serta ketidakmerataan kualitas layanan di berbagai wilayah. Situasi tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan terobosan melalui pemanfaatan teknologi informasi, dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Berlian, 2023).

Salah satu wujud penerapan teknologi informasi dalam ranah pemerintahan adalah pengembangan sistem e-government. Konsep ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses penyelenggaraan pemerintahan agar berjalan lebih efektif dan efisien. Implementasi e-government tidak semata berfungsi sebagai sarana digitalisasi administrasi, melainkan juga menjadi instrumen strategis dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh (Tasyah et al., 2021) Melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik, pemerintah dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi hambatan birokrasi, dan memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik yang dibutuhkan (Ihcsan et al., 2025).

Pentingnya implementasi e-government semakin terlihat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan memiliki peran strategis karena menjadi dasar dalam penyediaan berbagai layanan publik, perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan pemerintah, hingga pelaksanaan program kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, validitas data kependudukan menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Data kependudukan yang tidak akurat dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan penyaluran bantuan sosial, ketidaktepatan

sasaran program pembangunan, serta munculnya data ganda yang berdampak pada efektivitas kebijakan pemerintah (Trisudarmo, 2022).

Dalam upaya meningkatkan kualitas data kependudukan, pemerintah telah mengembangkan berbagai sistem berbasis teknologi, salah satunya melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi kependudukan sehingga mampu menghasilkan data yang lebih akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, penerapan layanan daring, digitalisasi dokumen, serta penggunaan tanda tangan elektronik juga menjadi bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan data kependudukan sekaligus mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Sebelum penerapan e-government secara optimal, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, seperti ketidaksesuaian data antarwilayah, adanya data ganda, rendahnya akurasi pembaruan data, serta proses pelayanan yang memerlukan waktu relatif lama. Selain itu, dominasi proses manual menyebabkan tingginya risiko kesalahan dalam pengelolaan data sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat(Panggur et al., 2026) .

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era Revolusi Industri 4.0 telah menghadirkan perubahan besar dalam berbagai dimensi kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Arus transformasi digital mendorong pemerintah untuk membangun sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, serta mudah diakses oleh masyarakat luas. Pemanfaatan teknologi dalam birokrasi pemerintahan kini menjadi suatu keharusan, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, akurat, dan responsif. Dalam kerangka tersebut, penerapan e-government dipandang sebagai salah satu strategi utama untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sekaligus memperkuat prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Amatulloh, 2021). Di samping itu, penerapan e-government berfungsi sebagai sarana penting dalam mempercepat proses reformasi birokrasi serta membangun pemerintahan yang modern dengan fokus utama pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Katharina, 2021).

Pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun layanan administratif, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kendati demikian, praktik pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti prosedur birokrasi yang panjang, rendahnya tingkat efisiensi, keterbatasan akses informasi, serta ketidakmerataan kualitas layanan di berbagai daerah. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi melalui pemanfaatan teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Berlian, 2023).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan salah satunya diwujudkan melalui penerapan e-government. Sistem ini dirancang dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses penyelenggaraan pemerintahan agar lebih efektif serta efisien. Lebih dari sekadar digitalisasi administrasi, e-government berfungsi sebagai instrumen strategis dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, mendorong partisipasi masyarakat, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik

secara komprehensif (Tasyah et al., 2021). Melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik, pemerintah dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi hambatan birokrasi, dan memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik yang dibutuhkan (Pamorja et al., 2026).

Pentingnya implementasi e-government semakin terlihat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan memiliki peran strategis karena menjadi dasar dalam penyediaan berbagai layanan publik, perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan pemerintah, hingga pelaksanaan program kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, validitas data kependudukan menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Data kependudukan yang tidak akurat dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan penyaluran bantuan sosial, ketidaktepatan sasaran program pembangunan, serta munculnya data ganda yang berdampak pada efektivitas kebijakan pemerintah (Trisudarmo, 2022).

Dalam upaya meningkatkan kualitas data kependudukan, pemerintah telah mengembangkan berbagai sistem berbasis teknologi, salah satunya melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi kependudukan sehingga mampu menghasilkan data yang lebih akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, penerapan layanan daring, digitalisasi dokumen, serta penggunaan tanda tangan elektronik juga menjadi bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan data kependudukan sekaligus mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Sebelum penerapan e-government secara optimal, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, seperti ketidaksesuaian data antarwilayah, adanya data ganda, rendahnya akurasi pembaruan data, serta proses pelayanan yang memerlukan waktu relatif lama. Selain itu, dominasi proses manual menyebabkan tingginya risiko kesalahan dalam pengelolaan data sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat (Ratnasari et al., 2024).

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Gorontalo mulai menerapkan berbagai inovasi berbasis e-government melalui penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), layanan permohonan dokumen secara daring, penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE), serta digitalisasi arsip kependudukan. Penerapan berbagai sistem tersebut diharapkan mampu meningkatkan akurasi data, mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik (Rosidin et al., 2025).

Meskipun demikian, implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa hambatan yang ditemukan antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan internet, kemampuan sumber daya manusia yang belum merata, rendahnya pemanfaatan sistem oleh sebagian masyarakat, serta belum terintegrasinya seluruh data historis ke dalam sistem digital. Berbagai kendala tersebut menyebabkan implementasi e-government belum berjalan secara optimal dalam mendukung peningkatan validitas data kependudukan dan kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti

komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi sebagaimana dikemukakan oleh Edward III (Kautsar & Saefullah, 2022). Selain itu, faktor pendukung dan penghambat lain seperti kualitas informasi dan data, teknologi informasi, organisasi dan manajerial, regulasi dan hukum, serta lingkungan kelembagaan juga turut menentukan efektivitas implementasi e-government (Ismail, 2022). Legi (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan dari pemerintah. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi e-government perlu dilakukan secara komprehensif agar dapat diketahui sejauh mana sistem yang diterapkan mampu mencapai tujuan yang diharapkan (Al'libani et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi E-Government dalam meningkatkan validitas data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dan mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi E-Government (Purnomo, 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan metode ini dilakukan karena penelitian bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek secara holistik, kemudian diuraikan melalui narasi dan bahasa sesuai konteks alamiah (Muaya et al., 2023). Pendekatan tersebut menekankan analisis melalui proses penarikan kesimpulan secara deduktif maupun induktif, serta mengkaji dinamika hubungan antarfenomena yang muncul. Kegiatan penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo selama dua bulan, yakni Januari hingga Februari 2026. Lokasi penelitian dipilih secara purposif karena terdapat persoalan terkait akurasi dan validitas data kependudukan yang memiliki keterkaitan langsung dengan implementasi kebijakan e-government pada instansi tersebut.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yakni primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden, yang terdiri atas 10 aparatur pemerintah di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo serta 20 tokoh masyarakat di sekitar kantor dinas yang dipilih secara acak. Sementara itu, data sekunder dihimpun dari dokumen resmi instansi, ketentuan perundang-undangan, serta literatur yang relevan dengan fokus penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilaksanakan secara sistematis dengan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Wawancara dilakukan dalam dua bentuk, yaitu wawancara eksploratif untuk memperoleh gambaran umum dan wawancara terstruktur dengan daftar pertanyaan guna menggali informasi kualitatif secara mendalam. Adapun dokumentasi digunakan sebagai pelengkap hasil observasi dan wawancara, berupa arsip surat, foto, serta catatan yang berkaitan erat dengan permasalahan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini merujuk pada teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, yang menekankan tiga indikator utama, yaitu: (1) program atau kebijakan yang dijalankan, (2) kelompok sasaran atau target groups yang menerima manfaat, serta (3) unsur pelaksana, baik organisasi maupun individu, yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan dan pengawasan implementasi (Kautsar & Saefullah, 2022). Selain itu, untuk mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambat dalam penerapan e-government, penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang dikembangkan oleh Gil-García dan Pardo. Kerangka tersebut mencakup lima dimensi penting, yakni informasi dan data,

teknologi informasi, aspek organisasi dan manajerial, regulasi dan aspek hukum, serta lingkungan dan kelembagaan. (Ismail, 2022).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Validitas Data Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo

Implementasi e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gorontalo merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat validitas data kependudukan. Penerapan e-government diwujudkan melalui berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi, seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Identitas Kependudukan Digital (IKD), Tanda Tangan Elektronik (TTE), dan layanan administrasi kependudukan secara daring. Berbagai inovasi tersebut menjadi instrumen penting dalam mendukung pengelolaan data kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo dapat dianalisis melalui aspek program, kelompok sasaran (target groups), dan unsur pelaksana. Dari aspek program, penerapan SIAK menjadi salah satu bentuk implementasi yang paling berpengaruh terhadap peningkatan validitas data kependudukan. Sistem ini memungkinkan seluruh data kependudukan tersimpan dalam satu basis data yang terintegrasi sehingga proses pencatatan, pembaruan, dan verifikasi data dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Sebelum sistem tersebut diterapkan, proses administrasi kependudukan masih banyak dilakukan secara manual sehingga rentan terhadap kesalahan pencatatan, keterlambatan pembaruan data, dan terjadinya data ganda. Namun, setelah pemanfaatan SIAK dilakukan secara menyeluruh, kualitas pengelolaan data mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Disdukcapil Kabupaten Gorontalo (WSL) yang menjelaskan bahwa keberadaan SIAK sangat membantu petugas dalam melakukan pemutakhiran data penduduk. Menurutnya, sistem yang terhubung langsung dengan database nasional membuat perubahan data yang dilakukan di daerah dapat segera tersinkronisasi dengan data pusat sehingga potensi ketidaksesuaian data menjadi lebih kecil. WSL juga menegaskan bahwa penggunaan sistem digital mempermudah proses pengecekan data masyarakat karena seluruh informasi kependudukan telah tersimpan dalam satu sistem yang sama. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas dan validitas data kependudukan.

Selain SIAK, implementasi KTP Elektronik menjadi program yang memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan akurasi data kependudukan. KTP Elektronik menggunakan teknologi biometrik berupa sidik jari dan iris mata yang terhubung dengan pusat data nasional. Sistem tersebut memungkinkan identifikasi penduduk dilakukan secara lebih akurat sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya data ganda. Pengelola SIAK Kabupaten Gorontalo (RR) menjelaskan bahwa setiap penduduk hanya dapat memiliki satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) karena data biometrik yang dimiliki akan diverifikasi secara otomatis oleh sistem. Menurut RR, keberadaan teknologi biometrik menjadi salah satu faktor utama yang mendukung validitas data kependudukan karena

mampu mendeteksi adanya identitas ganda maupun ketidaksesuaian data yang dimasukkan ke dalam sistem.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui KTP Elektronik telah memberikan manfaat yang tidak hanya dirasakan oleh penyelenggara pelayanan, tetapi juga oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan data yang lebih akurat, proses pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih efektif karena identitas penduduk dapat diverifikasi dengan lebih cepat. Kondisi ini sejalan dengan tujuan e-government yang tidak hanya berorientasi pada digitalisasi pelayanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan melalui pengelolaan data yang lebih baik.

Implementasi e-government juga terlihat melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kehadiran IKD menjadi salah satu bentuk inovasi terbaru dalam administrasi kependudukan yang memungkinkan masyarakat menyimpan dokumen kependudukan dalam bentuk digital melalui telepon pintar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operator Layanan Operasional (HH), penerapan IKD memberikan kemudahan bagi masyarakat karena berbagai dokumen kependudukan dapat diakses kapan saja tanpa harus membawa dokumen fisik. Menurut HH, masyarakat yang telah mengaktifkan IKD dapat memperoleh layanan secara lebih cepat karena data kependudukan telah tersedia dalam sistem digital yang dapat diverifikasi secara langsung.

Meskipun demikian, implementasi IKD masih menghadapi sejumlah tantangan. HH menjelaskan bahwa belum seluruh masyarakat memahami prosedur penggunaan aplikasi digital sehingga tingkat pemanfaatannya belum optimal. Sebagian masyarakat masih lebih nyaman menggunakan dokumen fisik karena belum terbiasa dengan sistem digital. Selain itu, terdapat masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi maupun jaringan internet sehingga belum dapat memanfaatkan layanan tersebut secara maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jika ditinjau dari aspek kelompok sasaran (target groups), implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo pada dasarnya telah memberikan manfaat yang cukup besar bagi masyarakat. Layanan administrasi kependudukan yang sebelumnya mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor kini dapat dilakukan secara lebih fleksibel melalui sistem digital. Masyarakat dapat mengajukan berbagai permohonan dokumen kependudukan dengan proses yang lebih sederhana dan waktu pelayanan yang lebih cepat. Kemudahan tersebut secara tidak langsung meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan tingkat pemanfaatan layanan digital di kalangan masyarakat. Kelompok masyarakat yang memiliki kemampuan menggunakan teknologi cenderung lebih mudah beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis elektronik. Sebaliknya, masyarakat yang memiliki keterbatasan litera

Dari aspek unsur pelaksana, implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo didukung oleh pembagian tugas dan tanggung jawab yang cukup jelas antara pemerintah daerah dan organisasi pelaksana. Pemerintah daerah berperan dalam penyusunan kebijakan, penyediaan anggaran, serta pengawasan terhadap pelaksanaan program. Sementara itu, Disdukcapil bertanggung jawab dalam menjalankan seluruh proses operasional pelayanan administrasi kependudukan. Menurut WSL, pembagian

peran yang jelas tersebut mempermudah koordinasi antarunit kerja sehingga pelaksanaan program dapat berjalan lebih efektif.

Walaupun demikian, penelitian menemukan bahwa sumber daya manusia masih menjadi tantangan dalam implementasi e-government. RR menjelaskan bahwa perkembangan teknologi informasi yang berlangsung cepat menuntut aparatur untuk terus meningkatkan kompetensinya. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan sistem digital sehingga diperlukan pelatihan secara berkelanjutan. Selain itu, jumlah aparatur yang memiliki kompetensi khusus di bidang teknologi informasi masih terbatas sehingga beban kerja pada beberapa unit menjadi cukup tinggi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III, yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat aspek utama, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Kautsar & Saefullah, 2022). Dalam konteks penelitian, aspek komunikasi serta struktur birokrasi relatif telah berjalan dengan baik, sementara ketersediaan sumber daya masih menjadi tantangan yang perlu diperkuat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur dipandang sebagai langkah strategis untuk mendukung keberlanjutan penerapan e-government dan memastikan efektivitas kebijakan secara berkesinambungan.

Dengan demikian, implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan validitas data kependudukan. Integrasi data melalui SIAK, penerapan teknologi biometrik pada KTP Elektronik, penggunaan IKD, serta penyediaan layanan daring telah membantu menciptakan sistem administrasi kependudukan yang lebih akurat dan efisien. Meskipun demikian, optimalisasi implementasi masih memerlukan penguatan sumber daya manusia dan peningkatan literasi digital masyarakat agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara lebih luas dan berkelanjutan (Maesarah et al., 2021)tabo.

Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Implementasi E-Government

Keberhasilan implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program dan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor tersebut dapat dianalisis melalui lima dimensi, yaitu informasi dan data, teknologi informasi, organisasi dan manajerial, regulasi dan hukum, serta lingkungan dan kelembagaan. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan berpengaruh terhadap upaya peningkatan validitas data kependudukan.

Dimensi pertama adalah informasi dan data. Dalam implementasi e-government, kualitas data merupakan aspek yang sangat penting karena seluruh proses pelayanan administrasi kependudukan bergantung pada ketersediaan data yang akurat, mutakhir, dan dapat dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Gorontalo telah berupaya meningkatkan kualitas pengelolaan data melalui pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas tunggal penduduk serta penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terintegrasi dengan database nasional.

Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo (TP) menjelaskan bahwa pengelolaan data kependudukan saat ini jauh lebih baik dibandingkan sebelum penerapan sistem digital. Menurutnya, penggunaan SIAK memungkinkan proses verifikasi dan validasi data dilakukan secara lebih cepat karena seluruh data telah tersimpan dalam satu sistem yang dapat diakses oleh petugas yang berwenang. Selain itu, pelaksanaan pelatihan pengelolaan SIAK bagi aparatur juga membantu meningkatkan kemampuan pegawai dalam melakukan

pemutakhiran data secara tepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan validitas data kependudukan.

Meskipun demikian, TP juga mengungkapkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala dalam pengelolaan data. Salah satu kendala yang sering ditemukan adalah adanya perbedaan data yang berasal dari dokumen lama masyarakat dengan data yang telah tersimpan dalam sistem. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang terlambat melaporkan perubahan data kependudukan seperti kelahiran, kematian, perpindahan penduduk, maupun perubahan status perkawinan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pembaruan data tidak selalu dapat dilakukan secara cepat. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas data tidak hanya dipengaruhi oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh partisipasi masyarakat dalam melaporkan perubahan data kependudukan.

Dimensi kedua adalah teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo. Pemanfaatan SIAK, KTP Elektronik, Identitas Kependudukan Digital (IKD), jaringan Virtual Private Network (VPN), serta sistem sinkronisasi data secara real-time telah membantu meningkatkan efektivitas pelayanan dan kualitas data kependudukan. Melalui sistem tersebut, data yang diinput oleh petugas dapat langsung terhubung dengan database nasional sehingga proses verifikasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat.

Pengelola SIAK Kabupaten Gorontalo (RR) menuturkan bahwa penerapan teknologi biometrik dalam KTP Elektronik memiliki peran esensial dalam mencegah terjadinya duplikasi data kependudukan. Sistem secara otomatis melakukan verifikasi terhadap sidik jari dan iris mata setiap individu, sehingga kemungkinan seseorang memiliki lebih dari satu identitas dapat ditekan secara signifikan. Dengan mekanisme tersebut, keabsahan data kependudukan dapat terjaga lebih optimal. Pernyataan ini menegaskan bahwa teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan administratif, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian kualitas dan integritas data kependudukan.

Kendati demikian, pemanfaatan teknologi informasi juga dapat menjadi faktor penghambat dalam implementasi e-government. Berdasarkan hasil wawancara, RR mengemukakan bahwa sebagian perangkat komputer yang digunakan telah berusia lama sehingga kinerjanya tidak lagi optimal. Selain itu, jaringan internet yang tersedia sering mengalami gangguan, sehingga proses sinkronisasi data berlangsung lambat. Ketika jaringan mengalami kendala, pelayanan publik ikut terhambat karena petugas tidak dapat mengakses sistem secara maksimal. Situasi ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan e-government menuntut dukungan infrastruktur teknologi yang memadai, stabil, dan berkesinambungan.

Dimensi ketiga yang menjadi fokus adalah aspek organisasi dan manajerial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi merupakan faktor krusial dalam mendukung implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo. Dukungan pimpinan terhadap digitalisasi pelayanan publik tercermin melalui berbagai inisiatif yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus menjaga validitas data kependudukan. Selain itu, adanya pembagian tugas yang jelas antara pemerintah daerah dan Disdukcapil turut memperkuat efektivitas pelaksanaan program, sehingga proses implementasi dapat berjalan lebih terarah dan sistematis.

Kepala Bidang Disdukcapil Kabupaten Gorontalo (WSL) menjelaskan bahwa koordinasi antarunit kerja selama ini berjalan cukup baik karena setiap bidang telah

memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas. Menurutnya, pembagian tugas tersebut membantu mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan maupun pengelolaan data. Selain itu, komunikasi yang terjalin antarpegawai juga menjadi faktor yang mendukung kelancaran implementasi e-government.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa aspek sumber daya manusia masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. WSL mengungkapkan bahwa perkembangan teknologi yang sangat cepat menuntut aparatur untuk terus meningkatkan kompetensi dan kemampuan teknisnya. Tidak semua pegawai memiliki tingkat pemahaman yang sama terhadap teknologi informasi sehingga pelatihan dan pendampingan masih sangat dibutuhkan. Temuan ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan Edwards III yang menyatakan bahwa sumber daya merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan (Kautsar & Saefullah, 2022). Tanpa sumber daya manusia yang kompeten, teknologi yang tersedia tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

Dimensi keempat adalah regulasi dan hukum. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo telah didukung oleh berbagai regulasi yang mengatur administrasi kependudukan dan pemanfaatan teknologi informasi. Regulasi tersebut meliputi kebijakan mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, penggunaan Nomor Induk Kependudukan, penerapan KTP Elektronik, hingga pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Keberadaan regulasi tersebut memberikan dasar hukum yang kuat bagi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik.

Menurut wawancara dengan TP, regulasi yang ada sangat membantu dalam memberikan kepastian hukum bagi pelaksanaan pelayanan publik. Petugas memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih terstandar. Selain itu, regulasi juga berfungsi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan ketika terjadi permasalahan yang berkaitan dengan data kependudukan. Dengan adanya aturan yang jelas, proses pelayanan menjadi lebih tertib dan akuntabel.

Walaupun demikian, keberadaan regulasi saja belum cukup untuk menjamin keberhasilan implementasi e-government. Efektivitas regulasi tetap bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan ketersediaan sarana pendukung yang memadai. Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparatur dan peningkatan kualitas infrastruktur tetap menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal.

Dimensi terakhir yang dianalisis adalah aspek lingkungan dan kelembagaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antarinstansi memiliki peran strategis dalam menjamin validitas data kependudukan. Data tersebut tidak hanya dimanfaatkan oleh Disdukcapil, tetapi juga digunakan oleh berbagai lembaga lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, koordinasi serta integrasi data antarinstansi menjadi faktor penentu yang sangat penting bagi keberhasilan implementasi e-government.

Operator SIAK (MFK) menjelaskan bahwa kerja sama yang terjalin antara Disdukcapil dengan instansi lain selama ini telah membantu mempercepat proses verifikasi dan pemutakhiran data. Menurutnya, berbagai permasalahan yang berkaitan dengan data kependudukan dapat diselesaikan dengan lebih cepat apabila terdapat koordinasi yang baik antar lembaga. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Operator Layanan Operasional (HH) yang menyatakan bahwa sinergi antarinstansi sangat diperlukan untuk memastikan data yang digunakan oleh setiap lembaga tetap konsisten dan mutakhir.

Meskipun kerja sama kelembagaan telah berjalan relatif baik, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala yang masih perlu mendapat perhatian. Keterbatasan sumber daya manusia serta sarana pendukung menyebabkan proses koordinasi belum sepenuhnya optimal. Di samping itu, pesatnya perkembangan teknologi menuntut setiap instansi untuk terus melakukan penyesuaian terhadap sistem yang digunakan. Apabila koordinasi dan integrasi data tidak dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan, potensi terjadinya ketidaksesuaian data akan semakin besar dan dapat menghambat efektivitas implementasi e-government.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo ditopang oleh sejumlah faktor pendukung yang signifikan, seperti keberadaan sistem informasi yang terintegrasi, pemanfaatan teknologi biometrik untuk menjaga validitas data, komitmen organisasi yang konsisten, regulasi yang jelas, serta kerja sama antarinstansi yang relatif baik. Faktor-faktor tersebut menunjukkan adanya fondasi kelembagaan yang cukup kuat untuk mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik. Namun demikian, penelitian juga mengidentifikasi sejumlah hambatan yang tidak dapat diabaikan, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kompetensi aparatur, serta belum optimalnya sarana pendukung pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan kerangka analisis Gil-García dan Pardo dalam Ismail (2022), yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi e-government merupakan hasil dari interaksi kompleks antara aspek teknologi, organisasi, data, regulasi, dan lingkungan kelembagaan. Dengan kata lain, keberhasilan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknis, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan, kualitas sumber daya manusia, serta tingkat partisipasi masyarakat. Dalam konteks ini, keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat dapat menjadi faktor yang melemahkan efektivitas kebijakan, karena keduanya berimplikasi langsung pada aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik.

Secara kritis, kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak dapat dipandang semata sebagai proyek teknis, melainkan sebagai proses perubahan kelembagaan yang menuntut komitmen jangka panjang. Peningkatan validitas data kependudukan melalui e-government memerlukan strategi berkelanjutan yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanpa adanya koordinasi yang intensif, integrasi sistem yang konsisten, serta investasi berkelanjutan dalam penguatan kapasitas aparatur dan literasi digital masyarakat, tujuan transformasi digital pelayanan publik berisiko tidak tercapai secara optimal. Dengan demikian, keberhasilan implementasi e-government harus dipahami sebagai hasil dari sinergi antara faktor teknis, kelembagaan, dan sosial, yang saling melengkapi dalam kerangka good governance.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi e-government di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo telah berjalan sesuai kebijakan dan regulasi yang berlaku, serta berkontribusi pada peningkatan validitas data kependudukan melalui SIAK, KTP Elektronik, biometrik, dan Identitas Kependudukan Digital. Tiga indikator implementasi kebijakan—program, kelompok sasaran, dan unsur pelaksana—menunjukkan sistem cukup baik secara struktural, namun belum optimal secara operasional akibat keterbatasan infrastruktur, jaringan internet, dan literasi digital

masyarakat. Faktor-faktor seperti informasi dan data, teknologi, organisasi, regulasi, serta lingkungan kelembagaan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem. Regulasi dan sinergi kelembagaan menjadi faktor pendukung utama, sedangkan keterbatasan teknologi dan kapasitas SDM masih menjadi hambatan yang perlu segera diatasi.

Penelitian ini merekomendasikan agar Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo melalui Disdukcapil melakukan penguatan kapasitas SDM aparatur dan literasi digital masyarakat secara berkelanjutan, serta melakukan pembenahan infrastruktur penunjang berupa komputer dan jaringan internet yang berkualitas. Selain itu, diperlukan penguatan komitmen aparatur yang konsisten serta optimalisasi koordinasi dan sinkronisasi antar unit kerja, agar tujuan peningkatan akurasi dan keandalan data kependudukan dapat tercapai secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Al'libani, R. R., Prayoga, I. A., Priatna, A., & Munawaroh, F. M. M. (2025). Implementasi E-Government untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Progress Administrasi Publik (JPAP)*, *5*(2), 117–125.

Ihcsan, M., Fahlevvi, M. R., & Buding, A. (2025). Pemanfaatan Aplikasi E-Government dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah (Studi Kasus pada Pemerintah Kabupaten Sleman). *Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, *5*(4), 1287–1299.

Maesarah, M., Adam, D., Hatta, H., Djafar, L., & Ka'aba, I. (2021). Hubungan Pola Makan dan Riwayat ASI Ekslusif Dengan Kejadian Stunting Pada Balita di Kabupaten Gorontalo. *Al GIZZAI: PUBLIC HEALTH NUTRITION JOURNAL*, *1*(1), 50–58. https://doi.org/10.24252/algizzai.v1i1.19082

Pamorja, A. H., Afriyanoor, M. Y., Safawi, M., Ilmi, M., Alfarizi, M. H., Pratama, M. D. A., Ulfah, S. M., & Grestyana, N. (2026). Efektivitas Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. *Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, *6*(3), 1393–1402.

Panggur, I. A. J., Watamutu, M. F. X. M., Ware, M. R., Luhu, M., & Moduhina, S. M. (2026). Efektivitas Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan e-KTP di Kota Kupang. *Student Scientific Creativity Journal*, *4*(4), 18–28.

Purnomo, H. (2025). Peranan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, *4*(2), 122–130.

Ratnasari, I., Ramadan, E., Nurlatifah, I., Ginanjar, S. E., & Santa, R. (2024). Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Untuk Pengajuan DTKS. *Jurnal Sosial Teknologi*, *4*(2), 109–115.

Rosidin, R., Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). Analisis Penerapan E-Government Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatan Pelayanan Di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *5*(4), 356–370.

Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *3*(2), 87–107. https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i2.12267

Berlian, A. P. (2023). *Implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Ismail. (2022). *Penerapan e-government pelayanan publik di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare* [Skripsi]. Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia.* (1st ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia. https://doi.org/1935.38.192.2020

Kautsar, Y. A., & Saefullah, D. (2022). Implementasi kebijakan e-government pada sistem informasi administrasi kependudukan di Kota Bandung. *Scientia Regendi*, *3*(2), 1–14.

Legi, R. (2020). Implementasi e-government dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. *Jurnal Administrasi Publik*, *16*(2), 145–156.

Muaya, T. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2023). Efektivitas program keluarga berencana Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam menekan laju pertumbuhan penduduk di Kabupaten Minahasa. *Governance*, *3*.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek AdministrasiJurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, *18*(2), 212–224.

Trisudarmo, R. (2022). Penerapan Metode Prototype dalam Sistem E-Government pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Informatika Dan Teknologi Pendidikan*, *2*(2), 64–71. https://doi.org/10.25008/jitp.v2i2.35

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik., BPK RI (2009).