



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Penerapan Digital Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Analysis of the Implementation of Digital Governance in Improving Public Service Quality at the Gorontalo City Population and Civil Registration Agency

Sri Yulianty Mozin, Hardiyanto, Karmila Djafar, Miranda Djafar, Marcela Puwa, Iiswati Abdullah, Sri Nandri Yanti Ismail

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

Email : nandriismail743@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 11 Apr, 2026

Revised: 10 May, 2026

Accepted: 25 May, 2026

Kata Kunci:

digital governance, Disdukcapil, dan kualitas pelayanan publik

Keywords:

digital governance, civil registration office, And public service quality

DOI: 10.56338/jks.v9i5.9756

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan digital governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digital governance memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan. Layanan daring memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan praktis dibandingkan sistem konvensional. Namun, implementasi tersebut belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya kompetensi sumber daya manusia, serta kesenjangan literasi digital masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan masih menghadapi tantangan dalam aspek keandalan sistem dan responsivitas layanan. Oleh karena itu, keberhasilan digital governance memerlukan dukungan teknologi, peningkatan kapasitas SDM, serta strategi berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan inklusif.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of digital governance in improving the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo City. This research employs a qualitative approach with a descriptive method, using data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The results indicate that the implementation of digital governance has a positive impact on enhancing efficiency, transparency, and service accessibility. Online services enable the public to obtain services more quickly and conveniently compared to conventional systems. However, the implementation has not yet been optimal due to several challenges, including limited infrastructure, low human resource competence, and gaps in digital literacy among the community. In addition, service quality still faces challenges in terms of system reliability and responsiveness. Therefore, the success of digital governance requires technological support, improved human resource capacity, and sustainable strategies to achieve high-quality and inclusive public services.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi tata kelola pemerintahan menuju konsep digital governance yang semakin relevan di Indonesia. Digital governance

tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi dalam administrasi pemerintahan, tetapi juga sebagai upaya menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien. Pemerintah Indonesia secara aktif mendorong implementasi digitalisasi melalui berbagai kebijakan seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Transformasi ini diharapkan mampu menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terjangkau. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pemerintahan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik secara signifikan (Hendriyaldi et al., 2022; Sugiartini & Tamamiyah, 2024) .

Namun demikian, implementasi digital governance dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Permasalahan yang sering terjadi meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya kompetensi sumber daya manusia aparatur. Selain itu, masih ditemukan kendala dalam integrasi sistem pelayanan yang menyebabkan proses administrasi menjadi kurang efisien. Keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan dan ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen juga masih sering muncul. Studi menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi, SDM, dan dukungan kelembagaan (Sadar, 2025; Hariyati et al., 2022) .

Urgensi digitalisasi pelayanan publik menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan responsif. Digitalisasi memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara daring sehingga dapat mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Selain itu, pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan transparansi dan meminimalisir praktik maladministrasi dalam pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu menghadirkan inovasi layanan berbasis digital yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan dan mempercepat proses administrasi (McKinsey, 2020; Andita & Yusuf, 2021) .

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji digital governance dan pelayanan publik, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diperhatikan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada implementasi e-government secara umum, tanpa mengkaji secara spesifik hubungan antara digital governance dan kualitas pelayanan di sektor administrasi kependudukan. Selain itu, kajian empiris yang menyoroti efektivitas digitalisasi pada tingkat daerah, khususnya di Disdukcapil, masih relatif terbatas. Penelitian terdahulu juga cenderung belum mengintegrasikan analisis faktor penghambat dan pendukung secara komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana digital governance berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Wijaya & Saleh, 2025; Ahmad, 2023) .

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan digital governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi digital governance. Penelitian ini berupaya menganalisis sejauh mana digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat. Tujuan lain dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis penerapan digital governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti melalui interpretasi terhadap data yang

diperoleh di lapangan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat terkait kondisi implementasi digital governance dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam penerapan sistem digital. Selain itu, penelitian ini juga berupaya memahami persepsi masyarakat dan aparaturnya terhadap kualitas pelayanan berbasis digital.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sebagai instansi yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang telah menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Fokus penelitian diarahkan pada berbagai layanan digital seperti pembuatan KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Selain itu, lokasi ini dipilih karena masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasi digital governance yang menarik untuk diteliti. Dengan demikian, lokasi penelitian ini dianggap relevan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara mendalam, yang meliputi pegawai Disdukcapil, masyarakat pengguna layanan, serta pihak-pihak terkait lainnya. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait objek penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan kinerja instansi, regulasi, serta literatur ilmiah yang relevan dengan penelitian ini. Penggunaan dua jenis data ini bertujuan untuk memperkuat validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi secara mendalam terkait penerapan digital governance dan kualitas pelayanan publik. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan serta penggunaan sistem digital di Disdukcapil. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa arsip, laporan, serta bukti pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian. Ketiga teknik ini digunakan secara bersamaan untuk memperoleh data yang akurat dan terpercaya. Selain itu, triangulasi data dilakukan untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan, memilih, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan dalam memahami hasil penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Proses analisis data dilakukan secara berulang hingga diperoleh kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan teknik ini, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas penerapan digital governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

HASIL & PEMBAHASAN

Penerapan Digital Governance di Disdukcapil Kota Gorontalo

Penerapan digital governance di Disdukcapil Kota Gorontalo ditunjukkan melalui pemanfaatan platform layanan daring yang memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan tanpa harus hadir secara langsung. Sistem ini mencerminkan prinsip efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, di mana masyarakat dapat memantau proses administrasi secara real-time. Secara teoritis, digital governance berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan melalui integrasi teknologi dan sistem

informasi pemerintahan (Janowski, 2021). Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital tersebut belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan integrasi sistem. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan digital governance tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sistem dan koordinasi antar unit kerja (Cordella & Paletti, 2019; Sadar, 2025).

Dari perspektif organisasi, tantangan utama dalam penerapan digital governance terletak pada kualitas sumber daya manusia. Sebagian aparatur belum memiliki kompetensi digital yang memadai, sehingga mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem layanan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa kapasitas SDM merupakan faktor kunci dalam keberhasilan transformasi digital sektor publik (Mergel et al., 2021). Selain itu, kurangnya pelatihan berkelanjutan menyebabkan adaptasi terhadap teknologi berjalan lambat. Dalam konteks ini, digital governance belum sepenuhnya diinternalisasi sebagai budaya organisasi, melainkan masih dipandang sebagai alat bantu administratif. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan kapasitas SDM agar digitalisasi dapat berjalan secara berkelanjutan.

Kualitas Pelayanan Publik

Penerapan digital governance memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, terutama dari aspek kecepatan dan efisiensi pelayanan. Proses pengurusan dokumen menjadi lebih cepat karena sebagian besar tahapan dapat dilakukan secara daring. Selain itu, aksesibilitas layanan meningkat karena masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja tanpa dibatasi oleh waktu operasional kantor. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kemudahan akses dan kecepatan layanan (Andita & Yusuf, 2021). Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan belum merata karena masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan akses teknologi di kalangan masyarakat.

Dari perspektif kualitas pelayanan, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat. Keluhan terkait gangguan sistem, lambatnya respon layanan online, serta kurangnya kejelasan informasi masih ditemukan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan digital governance belum sepenuhnya memenuhi dimensi kualitas pelayanan seperti reliability dan responsiveness. Menurut Parasuraman et al. dalam konsep SERVQUAL, kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Dalam konteks ini, digitalisasi belum sepenuhnya mampu menjembatani kesenjangan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diiringi dengan perbaikan sistem dan peningkatan kualitas interaksi pelayanan.

Analisis Kritis Keterkaitan Digital Governance dan Kualitas Pelayanan Publik

Secara konseptual, digital governance memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak bersifat otomatis, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor kontekstual. Keberhasilan digital governance sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, serta tingkat literasi digital masyarakat. Tanpa dukungan faktor-faktor tersebut, digitalisasi justru berpotensi menciptakan ketimpangan baru dalam akses pelayanan publik. Fenomena ini dikenal sebagai digital divide, yaitu kesenjangan antara kelompok masyarakat yang mampu dan tidak mampu mengakses teknologi (van Dijk, 2020).

Lebih lanjut, penelitian ini mengungkap bahwa digital governance di Disdukcapil Kota Gorontalo masih berada pada tahap transisi, yaitu dari sistem konvensional menuju sistem digital yang terintegrasi. Pada tahap ini, sering terjadi dualisme sistem pelayanan (manual dan digital) yang justru dapat menimbulkan inefisiensi. Selain itu, transformasi digital belum sepenuhnya diikuti oleh perubahan budaya organisasi yang adaptif terhadap teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa digital governance tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga memerlukan perubahan struktural dan kultural dalam organisasi publik (Mergel et al., 2021). Dengan demikian, keberhasilan digital governance

memerlukan pendekatan holistik yang mencakup teknologi, manusia, dan tata kelola. penerapan digital governance di Disdukcapil Kota Gorontalo telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, namun belum mencapai tingkat optimal. Digitalisasi masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem pelayanan. Selain itu, tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, kompetensi SDM, dan literasi digital masyarakat menjadi faktor penghambat utama. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan untuk mengoptimalkan implementasi digital governance. Pendekatan kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan digital governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Digitalisasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kemudahan dalam proses administrasi kependudukan. Namun demikian, implementasi digital governance belum berjalan secara optimal karena masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, belum terintegrasinya sistem secara menyeluruh, serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Selain itu, dari aspek organisasi, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi menjadi salah satu faktor penghambat dalam optimalisasi pelayanan berbasis digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digital governance tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan SDM dan budaya organisasi yang adaptif terhadap perubahan. Di sisi lain, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal keandalan sistem dan responsivitas layanan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya mampu mengatasi permasalahan pelayanan publik secara komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andita, R., & Yusuf, M. (2021). Digitalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–156.
- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). ICTs and value creation in public sector. *Government Information Quarterly*.
- Hariyati, S., Putri, M., & Rahman, F. (2022). Literasi digital masyarakat dan tantangan infrastruktur layanan publik. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11(2), 187–199.
- Hendriyaldi, H., Prasetyo, A., & Kurniawan, R. (2022). Transformasi digital pada sektor pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 18(2), 99–110.
- Hendriyaldi, H., Prasetyo, A., & Kurniawan, R. (2022). Transformasi digital pada sektor pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 18(2), 99–110.
- Janowski, T. (2021). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 38(1).
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2021). Defining digital transformation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 38(1).
- Sadar, S. (2025). Implementasi e-government dalam peningkatan pelayanan publik. *Journal of Government Insight*, 5(2), 75–81.
- Sadar, S. (2025). Implementasi e-government dalam peningkatan pelayanan publik. *Journal of Government Insight*, 5(2), 75–81.
- Sugartini, P., & Tamamiyah, L. (2024). E-government dan akuntabilitas publik di Indonesia. *Action Research Literate*, 8(4), 950–956.

Sugiartini, P., & Tamamiyah, L. (2024). Inisiatif e-government di Indonesia sebagai upaya meningkatkan pelayanan dan akuntabilitas publik. *Action Research Literate*, 8(4), 950–956.

van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.