

Transformasi Digital Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*: Analisis Efisiensi, Transparansi, dan Aksesibilitas di Disdukcapil Provinsi Maluku

e-government-based digital transformation of public services: An analysis of efficiency, transparency, and accessibility at the Maluku provincial population and civil registration office

Dominggas Saliama^{*a}, Hengky Virgo Richardo Pattimukay^b

a Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Trinitas Ambon, Indonesia

b Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

* mince.saliama@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

Digital transformation in the government sector has become one of the primary strategies for improving the quality of public services. The implementation of e-government enables the government to deliver services that are more effective, transparent, and responsive to the needs of the community. This study aims to analyze how digital transformation through the implementation of e-government can enhance the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Maluku Province. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation studies. The findings indicate that the implementation of digital-based services has improved service efficiency, accelerated service processing time, and enhanced bureaucratic transparency and accountability. However, the implementation of e-government still faces several challenges, including limited technological infrastructure, low levels of digital literacy among the public, and the capacity of human resources within the bureaucracy. Therefore, it is necessary to strengthen the capacity of public officials, enhance digital infrastructure, and integrate electronic-based service systems to ensure that digital transformation can be implemented optimally.

Keywords

digital transformation, e-government, public service, population administration, digital bureaucracy

Article History

Received: 2026-03-06

Accepted: 2026-03-15

Copyright © 2026, Saliama et al.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v4i4.442](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i4.442)

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintah menjalankan fungsi administrasi dan pelayanan publik. Perkembangan ini mendorong lembaga pemerintahan untuk beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Transformasi digital dalam sektor publik

dipandang sebagai strategi penting untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, memperkuat transparansi pelayanan, serta meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Menurut Jan A.G.M. van Dijk (2020), transformasi digital dalam pemerintahan merupakan proses integrasi teknologi digital ke dalam berbagai aktivitas administrasi publik yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan, memperluas partisipasi masyarakat, serta memperkuat transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pandangan ini sejalan dengan Janssen (2021) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam sektor publik dapat mendorong terciptanya sistem pemerintahan yang lebih adaptif, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga.

Salah satu bentuk utama dari transformasi digital dalam pemerintahan adalah penerapan *e-government*. Konsep ini merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut Indrajit Richardus Eko (2020), *e-government* merupakan penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sementara itu, J. Ramon Gil-Garcia (2022) menjelaskan bahwa implementasi *e-government* berpotensi meningkatkan efisiensi operasional organisasi pemerintahan, memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan publik, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan.

Transformasi digital dalam pelayanan publik juga dipandang sebagai solusi terhadap berbagai kelemahan birokrasi konvensional yang selama ini dinilai lambat, kurang transparan, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Kettl (2021), digitalisasi pelayanan publik memungkinkan proses administrasi berlangsung lebih cepat, prosedur birokrasi menjadi lebih sederhana, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat meningkat secara signifikan. Selain itu, Lips (2020) menegaskan bahwa penggunaan teknologi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga membuka akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh layanan pemerintah.

Di Indonesia, upaya digitalisasi pemerintahan diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bagian dari agenda reformasi birokrasi nasional. Kebijakan ini diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Menurut Prasojo (2021), implementasi SPBE merupakan langkah strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, terintegrasi, serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam praktiknya, implementasi *e-government* tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi, peningkatan kompetensi aparatur pemerintahan, serta integrasi berbagai sistem layanan digital.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, transformasi digital menjadi semakin penting karena tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan dokumen kependudukan yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan dituntut untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat transparansi proses administrasi, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan

publik. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis implementasi transformasi digital pelayanan publik berbasis *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku, khususnya dalam melihat aspek efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu institusi pemerintah yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik adalah Disdukcapil. Lembaga ini memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan kartu tanda penduduk elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2023), digitalisasi layanan administrasi kependudukan menjadi salah satu program prioritas nasional yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan secara lebih cepat dan efisien. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, Disdukcapil dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Pada wilayah Provinsi Maluku, penerapan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan memiliki arti yang sangat penting. Hal ini berkaitan dengan kondisi geografis wilayah yang didominasi oleh daerah kepulauan sehingga akses masyarakat terhadap layanan publik sering kali menghadapi berbagai kendala. Oleh karena itu, penggunaan layanan digital diharapkan dapat memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor pelayanan pemerintah. Menurut United Nations (2022), pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik sangat penting terutama bagi wilayah yang memiliki keterbatasan akses geografis karena mampu mengurangi kesenjangan pelayanan antara pemerintah dan masyarakat.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan *e-government* memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2024) menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Zulka dkk. (2025) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kesiapan kebijakan pemerintah, ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, serta kompetensi sumber daya manusia aparatur pemerintahan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji penerapan *e-government* dalam pelayanan publik, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada wilayah perkotaan atau daerah yang memiliki dukungan infrastruktur teknologi yang relatif lebih baik. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menekankan aspek pengembangan sistem digital, peningkatan efisiensi birokrasi, atau kualitas pelayanan publik secara umum, namun belum banyak yang secara khusus mengkaji implementasi transformasi digital pada layanan administrasi kependudukan yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda dibandingkan sektor pelayanan publik lainnya. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan layanan atau kinerja sistem, sehingga belum banyak menggali secara mendalam dinamika implementasi kebijakan digital di tingkat organisasi pelayanan publik.

Di sisi lain, penelitian yang secara khusus membahas implementasi transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah kepulauan seperti Provinsi Maluku masih relatif terbatas dalam kajian akademik. Kondisi geografis kepulauan dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, jarak antarwilayah yang berjauhan, serta perbedaan tingkat akses masyarakat terhadap teknologi digital berpotensi mempengaruhi efektivitas penerapan *e-government* dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, kajian mengenai transformasi digital pada institusi pelayanan administrasi kependudukan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi penting untuk memahami bagaimana kebijakan digital tersebut diimplementasikan dalam konteks wilayah kepulauan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan penelitian dengan menganalisis implementasi transformasi digital pelayanan publik berbasis *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, studi ini tidak hanya menyoroti penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik, tetapi juga menelaah secara lebih mendalam bagaimana transformasi digital tersebut mempengaruhi efisiensi pelayanan, transparansi proses administrasi, serta aksesibilitas layanan bagi masyarakat dalam konteks wilayah kepulauan. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan peluang implementasi *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di daerah kepulauan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis implementasi *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan pada konteks wilayah kepulauan dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada wilayah perkotaan atau hanya menilai aspek teknis sistem digital, penelitian ini menelaah bagaimana transformasi digital pelayanan kependudukan diimplementasikan dalam kondisi geografis kepulauan yang memiliki keterbatasan infrastruktur serta tantangan akses masyarakat terhadap layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membahas penerapan *e-government* sebagai sistem pelayanan berbasis digital, tetapi juga menganalisis perannya dalam memperluas aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil dan kepulauan.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik dengan mengintegrasikan perspektif transformasi digital, kualitas pelayanan publik, serta tantangan geografis yang dihadapi wilayah kepulauan yang hingga saat ini masih jarang dibahas secara komprehensif dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital yang lebih inklusif, khususnya bagi wilayah kepulauan seperti Provinsi Maluku. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana transformasi digital melalui implementasi *e-government* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku.

2. METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang diarahkan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses transformasi digital dijalankan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *e-government* pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya menelaah fenomena sosial yang muncul dalam praktik pelayanan publik serta bagaimana kebijakan digitalisasi pemerintahan diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman, pandangan, serta praktik yang terjadi dalam proses pelayanan publik berbasis teknologi digital. Menurut Creswell (2020), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang bertujuan untuk memahami makna suatu fenomena sosial berdasarkan perspektif individu maupun kelompok yang secara langsung terlibat dalam fenomena tersebut. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika implementasi kebijakan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital.

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Layanan yang diberikan oleh instansi ini meliputi penerbitan kartu tanda penduduk elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, serta berbagai dokumen administrasi kependudukan lainnya. Penentuan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut telah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital sebagai bagian dari implementasi *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Teknik Informan dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan dengan mempertimbangkan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, yang terdiri atas 3 orang pejabat atau aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku yang terlibat dalam pengelolaan sistem pelayanan digital, 3 orang petugas atau operator pelayanan administrasi kependudukan yang menjalankan pelayanan berbasis *e-government*, serta 4 orang masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Pemilihan informan dilakukan berdasarkan beberapa kriteria, yaitu: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, (2) memiliki pengalaman dalam penggunaan atau pengelolaan sistem *pelayanan e-government*, serta (3) bersedia memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Melalui keterlibatan berbagai informan tersebut, peneliti diharapkan dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai proses implementasi transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan yang telah memanfaatkan teknologi digital. Melalui kegiatan observasi tersebut, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana prosedur pelayanan dijalankan, bagaimana sistem teknologi informasi digunakan dalam proses pelayanan, serta bagaimana pola interaksi yang terjadi antara petugas pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan para informan penelitian untuk memperoleh informasi yang lebih luas dan mendalam mengenai pelaksanaan transformasi digital dalam pelayanan

administrasi kependudukan. Wawancara tersebut bertujuan untuk menggali berbagai informasi terkait penerapan sistem *e-government*, manfaat yang dirasakan dalam proses pelayanan, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem tersebut.

Di samping itu, penelitian ini juga memanfaatkan studi dokumentasi sebagai salah satu teknik pengumpulan data. Studi dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan serta menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian, seperti dokumen kebijakan pemerintah, laporan kinerja pelayanan, laporan implementasi sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan, serta berbagai dokumen lain yang relevan dengan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Data yang diperoleh melalui dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi sekaligus memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Data yang telah diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Saldaña et al (2019). Model analisis tersebut terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahap reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi, memfokuskan, serta menyederhanakan berbagai data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang terkumpul menjadi lebih terarah sesuai dengan fokus penelitian. Setelah proses reduksi dilakukan, data yang telah dipilih kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola, hubungan, maupun kecenderungan yang muncul dari hasil penelitian. Tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses merumuskan makna dari data yang telah dianalisis serta melakukan pengecekan ulang terhadap data yang diperoleh guna memastikan konsistensi serta keakuratan temuan penelitian.

Untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Teknik ini dilakukan dengan cara membandingkan serta memeriksa kembali data yang diperoleh melalui berbagai sumber dan metode pengumpulan data yang berbeda. Menurut Denzin (2020), triangulasi merupakan teknik yang digunakan dalam penelitian untuk menguji validitas dan kredibilitas data dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, maupun perspektif teori. Dengan penerapan teknik triangulasi tersebut, diharapkan hasil penelitian ini memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi serta mampu memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik berbasis *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik berbasis *E-Government*

Penerapan transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku, implementasi *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan perubahan yang cukup signifikan pada mekanisme pelayanan. Hasil penelitian ini dianalisis melalui beberapa kategori utama, yaitu efisiensi pelayanan, transparansi proses pelayanan, aksesibilitas layanan, dan kualitas pelayanan publik. Pada aspek efisiensi, digitalisasi membantu menyederhanakan prosedur administrasi yang sebelumnya dilakukan secara

manual sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat. Dari sisi transparansi, penggunaan sistem digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan tahapan pelayanan. Sementara itu, dalam aspek aksesibilitas, layanan berbasis *e-government* memudahkan masyarakat mengakses pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, pada aspek kualitas pelayanan, transformasi digital turut meningkatkan kenyamanan serta kepuasan masyarakat melalui proses pelayanan yang lebih cepat, sistematis, dan meminimalkan kesalahan administrasi.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku, ditemukan bahwa sebagian besar layanan administrasi kependudukan telah didukung oleh penggunaan sistem informasi berbasis digital. Melalui sistem tersebut, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan kartu keluarga, akta kelahiran, maupun pembaruan atau perubahan data kependudukan melalui platform layanan digital yang disediakan oleh instansi terkait. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan ini memberikan dampak positif, terutama dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja aparatur, serta mengurangi kepadatan antrean masyarakat di kantor pelayanan.

Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa penggunaan sistem digital dalam pelayanan administrasi kependudukan memberikan kemudahan bagi aparatur dalam mengelola data kependudukan secara lebih sistematis dan terintegrasi. Sistem informasi yang digunakan memungkinkan petugas untuk melakukan proses verifikasi data secara langsung melalui basis data kependudukan nasional, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi serta lebih transparan dalam pengelolaan informasi. Temuan penelitian tersebut sejalan dengan pandangan J. Ramon Gil-Garcia (2022) yang menyatakan bahwa implementasi *e-government* dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui integrasi sistem informasi sehingga pengelolaan data dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan sistematis. Selain meningkatkan efisiensi, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik juga berkontribusi dalam memperkuat transparansi serta meningkatkan akuntabilitas proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, karena informasi layanan, prosedur administrasi, serta alur pengurusan dokumen dapat diakses secara lebih terbuka oleh pengguna layanan.

Selain melalui kegiatan observasi, penelitian ini juga memperoleh informasi melalui wawancara dengan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan, diketahui bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital memberikan kemudahan yang cukup signifikan dalam proses pengelolaan dokumen administrasi kependudukan. Petugas pelayanan menjelaskan bahwa penggunaan sistem digital mempermudah proses penginputan data, verifikasi dokumen, hingga penerbitan dokumen kependudukan, sehingga seluruh proses tersebut dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan sistem pelayanan manual yang sebelumnya digunakan.

Hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan juga menunjukkan adanya perubahan positif dalam akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat menyatakan bahwa penerapan layanan berbasis digital memudahkan mereka dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan karena pengajuan permohonan dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan

demikian, masyarakat dapat menghemat waktu serta biaya transportasi yang biasanya diperlukan ketika harus mengurus dokumen secara langsung di kantor pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Selain menggunakan teknik observasi dan wawancara, penelitian ini juga memanfaatkan studi dokumentasi untuk memperoleh data yang berkaitan dengan implementasi transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan analisis terhadap dokumen kebijakan dan laporan kinerja pelayanan yang diperoleh dari instansi terkait, diketahui bahwa penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis digital merupakan bagian dari pelaksanaan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dokumen tersebut menunjukkan bahwa pemerintah secara konsisten mendorong penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik sebagai bagian dari agenda reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Eko Prasjo (2021), implementasi SPBE merupakan langkah strategis yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan sistem tata kelola pemerintahan yang lebih modern, transparan, serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi sejumlah kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur pelayanan, salah satu tantangan yang dihadapi berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi serta ketersediaan jaringan internet yang belum merata, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah kepulauan maupun daerah terpencil di Provinsi Maluku.

Selain faktor infrastruktur, sebagian masyarakat juga masih menghadapi keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi digital. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih membutuhkan bantuan atau pendampingan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta dukungan infrastruktur yang memadai. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulka dkk. (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, dukungan kebijakan pemerintah, serta kompetensi sumber daya manusia baik dari aparatur pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanpa adanya dukungan dari berbagai aspek tersebut, implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik akan sulit mencapai hasil yang optimal.

Selain itu, United Nations (2022) juga menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi dalam pelayanan publik memerlukan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai, peningkatan literasi digital masyarakat, serta komitmen pemerintah dalam mengembangkan sistem pelayanan yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi transformasi digital

dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku telah memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempercepat penyelesaian administrasi kependudukan, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kependudukan yang disediakan oleh pemerintah.

3.2. Efisiensi Pelayanan

Hasil pengamatan lapangan memperlihatkan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan sistem digital memungkinkan berbagai pengurusan dokumen kependudukan, seperti kartu keluarga, akta kelahiran, maupun perubahan data kependudukan, dapat diproses dengan waktu yang relatif lebih singkat dibandingkan dengan mekanisme pelayanan manual yang sebelumnya digunakan. Melalui sistem informasi kependudukan yang terintegrasi, aparatur pelayanan dapat melakukan proses verifikasi data secara langsung sehingga durasi penyelesaian pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, diketahui bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam proses administrasi turut membantu mempercepat pengolahan data serta meminimalkan kesalahan administrasi yang pada masa sebelumnya sering terjadi ketika sistem manual masih digunakan. Selain itu, penerapan pelayanan berbasis digital juga memberikan kemudahan bagi masyarakat karena mereka tidak lagi harus menunggu dalam waktu yang lama di kantor pelayanan, mengingat sebagian proses administrasi dapat dilakukan melalui sistem daring. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa penerapan *e-government* mampu meningkatkan efisiensi administrasi sekaligus mempercepat proses pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Digitalisasi dalam pelayanan publik juga dinilai mampu menyederhanakan prosedur birokrasi serta mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, transformasi digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku dapat dipahami sebagai upaya yang berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, terutama melalui percepatan proses administrasi serta pengelolaan data kependudukan yang lebih terintegrasi dan sistematis.

3.3. Transparansi Pelayanan

Transparansi merupakan salah satu prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memanfaatkan sistem *e-government*. Berdasarkan hasil observasi, sistem pelayanan digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan ruang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi pelayanan secara lebih terbuka. Informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta tahapan proses pengurusan dokumen dapat diakses oleh masyarakat dengan lebih jelas melalui sistem pelayanan digital yang tersedia.

Hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan menunjukkan bahwa sistem pelayanan digital memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan atau status permohonan dokumen kependudukan secara lebih transparan. Kondisi ini dinilai mampu mengurangi potensi praktik birokrasi yang tidak terbuka serta meningkatkan

tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *e-government* memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Hal tersebut disebabkan karena sistem digital memungkinkan informasi pelayanan diakses secara lebih terbuka sekaligus mempermudah masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan yang berlangsung. Dengan adanya transparansi dalam sistem pelayanan digital, masyarakat dapat memahami secara lebih jelas setiap tahapan proses pelayanan. Kondisi ini pada akhirnya dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3.4. Aksesibilitas Pelayanan

Salah satu tujuan utama dari penerapan *e-government* adalah memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil observasi, sistem pelayanan digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang secara langsung ke kantor pelayanan.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa keberadaan pelayanan berbasis digital memberikan kemudahan yang cukup signifikan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah yang memiliki jarak cukup jauh dari pusat pelayanan. Melalui sistem pelayanan digital tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara daring sehingga dapat menghemat waktu sekaligus mengurangi biaya transportasi yang biasanya diperlukan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam akses terhadap pelayanan digital. Salah satu kendala utama berkaitan dengan keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah kepulauan di Provinsi Maluku. Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memiliki kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital.

Hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dengan memperluas jangkauan layanan pemerintah kepada masyarakat. Akan tetapi, keberhasilan implementasi sistem tersebut sangat dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai serta tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, meskipun transformasi digital telah memberikan kontribusi dalam memperluas akses pelayanan publik, peningkatan infrastruktur teknologi informasi serta penguatan literasi digital masyarakat masih perlu terus dilakukan agar seluruh masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.

3.5. Kualitas Pelayanan Publik

Penerapan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan juga memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi, proses pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, lebih terstruktur, serta mampu merespons kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan menunjukkan bahwa sistem pelayanan berbasis digital memberikan pengalaman pelayanan yang lebih praktis dan mudah diakses. Masyarakat menilai bahwa proses pelayanan menjadi lebih jelas karena

informasi mengenai persyaratan administrasi maupun prosedur pelayanan dapat diperoleh secara langsung melalui sistem digital yang tersedia.

Sejumlah penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui percepatan waktu pelayanan, kemudahan dalam memperoleh informasi, serta peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital tetap memerlukan dukungan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang memadai serta sistem teknologi yang stabil dan andal. Tanpa dukungan tersebut, penyelenggaraan pelayanan digital tidak dapat berjalan secara optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang berkaitan dengan penerapan transformasi digital dalam pelayanan publik melalui pendekatan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pertama, ditinjau dari aspek efisiensi, penggunaan sistem pelayanan digital terbukti mampu mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan serta menyederhanakan prosedur birokrasi yang sebelumnya dilakukan melalui mekanisme manual. Kedua, dari sisi transparansi, penerapan sistem digital memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi pelayanan secara lebih terbuka sekaligus memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan proses pelayanan yang sedang berlangsung. Ketiga, dari perspektif aksesibilitas, keberadaan layanan berbasis digital mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Keempat, dari segi kualitas pelayanan, penerapan transformasi digital mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan dalam pengolahan data, serta memberikan kemudahan yang lebih besar bagi masyarakat dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Meskipun implementasi *e-government* menunjukkan berbagai manfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut antara lain berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, ketersediaan jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih perlu ditingkatkan agar pemanfaatan pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan untuk mendukung pengembangan pelayanan publik berbasis digital ke depan, yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah perlu memperkuat pengembangan infrastruktur teknologi informasi serta meningkatkan ketersediaan jaringan internet agar layanan digital dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat, khususnya pada wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan akses teknologi.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan kompetensi agar aparatur mampu mengelola serta mengoperasikan sistem pelayanan digital secara lebih efektif dan optimal.
3. Pemerintah perlu melakukan upaya sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat terkait pemanfaatan layanan digital agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan layanan berbasis *e-government* dan dapat memanfaatkannya secara maksimal.
4. Pengembangan sistem pelayanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui inovasi dan integrasi sistem pelayanan agar pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih terintegrasi, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2020). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2020). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Sage.
- Gil-Garcia, J. R., Pardo, T. A., & Nam, T. (2022). *Smarter as the new urban agenda: A comprehensive view of the 21st century city*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-61071-7>
- Indrajit, R. E. (2020). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Janssen, M., van der Voort, H., & Wahyudi, A. (2021). Factors influencing big data decision-making quality in public administration: A systematic literature review. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101577. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577>
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Laporan kinerja Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2023*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kettl, D. F. (2021). *The transformation of governance: Public administration for the twenty-first century*. Johns Hopkins University Press.
- Lips, M. (2020). Digital government: Managing public sector reform in the digital era. *Public Management Review*, 22(10), 1447–1460. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1718189>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage.
- Prasojo, E. (2021). Digital governance and bureaucratic reform in Indonesia: The implementation of electronic-based government systems. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 123–134.
- Purnomo, E. P. (2024). Digital public service innovation and citizen satisfaction in Indonesia. *Journal of Public Administration Studies*, 12(1), 45–58.

Saliama et al.

United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations.

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

Zulka, M., Hidayat, R., & Rahman, A. (2025). Determinants of e-government implementation success in public services. *International Journal of Public Sector Management*, 38(2), 210–225. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-05-2024-0123>