

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa perubahan mendasar dalam cara pemerintah memberikan layanan publik. Di era digital, *e-government* menjadi instrumen strategis yang tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Penerapan *e-government* di Indonesia secara nasional diatur dalam kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya integrasi proses kerja instansi pemerintah berbasis teknologi digital. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian PAN-RB menegaskan bahwa transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan mendesak untuk menjawab tuntutan zaman dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di semua lini (Choirunnisa et al., 2023).

Electronic government atau yang biasa disingkat menjadi *e-government* merupakan mekanisme interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui *information system* yang berbasis internet serta teknologi digital lainnya. Tujuan utama diterapkannya *e-government* adalah untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien, efektif, dan transparan (Choirunnisa et al., 2023).

Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2006 menjelaskan bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan

akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain diatur dalam peraturan tersebut, *e-government* juga dijelaskan dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menjadi acuan nasional dalam penerapan SPBE di seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Secara garis besar, peraturan ini mengatur berbagai aspek yang terdapat dalam SPBE (Rusdy & Flambonita, 2023).

Penerapan *e-government* juga mendorong lahirnya regulasi baru terkait pelayanan administrasi, salah satunya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Melalui regulasi ini, pelayanan administrasi dapat dilakukan secara daring atau *online* untuk meningkatkan efisiensi dan mempersingkat waktu pelayanan. Dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 tersebut ditegaskan bahwa seluruh pengurusan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP-el, akta kelahiran, maupun Kartu Keluarga dapat dilakukan secara *online* melalui layanan berbasis *web* atau aplikasi. Kehadiran regulasi ini menjadi langkah awal menuju digitalisasi administrasi kependudukan di Indonesia (Salsabila et al., 2022).

Keberjalanannya, *E-Government* yang berbasis digital digunakan agar bisa meningkatkan kinerja pemerintah yang berhubungan dengan masyarakat, komunitas bisnis yang mendukung keberjalanan pemerintahan serta kelompok terkait untuk bisa menuju ke *good governance*. *E-government* ini tentunya menjadi inovasi baru yang kedepannya akan bermanfaat bagi pemerintah dan juga masyarakat. Melalui *E-Government* ini pula, masyarakat dapat lebih mudah mengakses jasa layanan publik dan juga melakukan pengaduan secara cepat dan

tepat terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Melalui layanan publik yang berbasis digital ini, pemerintah diharapkan bisa membuat layanan publik menjadi efisien, efektif dan transparan bagi masyarakat (Kualitas et al., 2023).

Tabel 1.1 *E-Government Knowledgebase*

Tahun	Peringkat Indonesia	Nilai EGDI
2022	77	0.71600
2020	88	0.66120
2018	107	0.52580
2016	116	0.44784
2014	106	0.44874
2012	97	0.49486

Sumber: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>

Data tersebut menunjukkan bahwa dalam Laporan *United Nations E-Government Development Index* (EGDI) tahun 2024, Indonesia menempati peringkat 64 dari 193 negara, meningkat signifikan dari posisi 77 pada tahun 2022. Kenaikan peringkat ini mencerminkan adanya kemajuan positif dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis *digital*, yang menandakan upaya berkelanjutan pemerintah dalam memperbaiki infrastruktur, memperluas akses layanan, serta meningkatkan kualitas dan transparansi administrasi pemerintahan. Meskipun demikian, posisi tersebut juga mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam penyebaran infrastruktur teknologi, pemerataan

layanan di wilayah yang sulit dijangkau, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang mampu mendukung transformasi digital secara optimal.

Perkembangan *e-government* terjadi cukup pesat di Indonesia, baik di kota yang belum padat penduduk maupun di wilayah yang telah memiliki jumlah penduduk yang tinggi. Kota Tangerang Selatan menjadi salah satu daerah yang mengembangkan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Kota ini, yang terletak di Provinsi Banten, memiliki luas wilayah sekitar 147,19 km² dan dihuni oleh kurang lebih 1,4 juta jiwa. Perkembangan *e-government* di Kota Tangerang Selatan memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat maupun pemerintah setempat. Hal tersebut sejalan dengan data *United Nations E-Government Development Index* (EGDI) yang menunjukkan bahwa perkembangan *e-government* di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Kondisi ini menggambarkan bahwa transformasi digital dalam layanan publik berlangsung di berbagai wilayah, termasuk Kota Tangerang Selatan (Sapraji, 2023).

Fakta tersebut juga diperkuat dengan adanya regulasi yang dibentuk oleh pemerintah daerah mengenai penerapan *e-government*. Salah satu regulasi tersebut adalah Peraturan Wali Kota (Perwali) Tangerang Selatan Nomor 15 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan ini memuat ketentuan terkait penerapan SPBE atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang diberlakukan di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan utama diterapkannya SPBE adalah untuk memastikan bahwa layanan publik dapat berjalan secara lebih efisien, efektif, dan transparan. Peraturan tersebut juga memuat struktur

penyelenggaraan SPBE yang meliputi tata kelola SPBE, manajemen SPBE, audit teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggara SPBE, strategi SPBE, serta mekanisme pemantauan dan evaluasi yang diharapkan mampu menghasilkan layanan publik yang lebih terarah dan terkoordinasi. Kemajuan yang dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Tangerang Selatan melalui *e-government* terlihat dari berbagai inovasi layanan publik yang telah dikembangkan.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan (Tangsel) tampil sebagai salah satu daerah yang cukup progresif dalam menerapkan inovasi *digital* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Tangsel telah menginisiasi sejumlah kebijakan dan program digitalisasi yang ambisius dengan tujuan mempercepat transformasi layanan administrasi kependudukan serta berbagai layanan publik lainnya. Beberapa sistem *digital* yang telah dikembangkan antara lain:

Tabel 1.2 E-Government di kota Tangerang Selatan

No.	Sistem Informasi	Kegunaan	Inovator / Pengembang	Fungsi Utama
1	SIMPONIE	Pengajuan izin usaha secara <i>online</i>	DPMPTSP Kota Tangerang Selatan	Pengajuan izin, verifikasi, pemantauan status, arsip <i>digital</i>
2	SISUMAKER	Pengelolaan surat masuk dan keluar secara <i>digital</i>	Diskominfo Kota Tangerang Selatan	Administrasi surat, disposisi, arsip elektronik, pelacakan proses

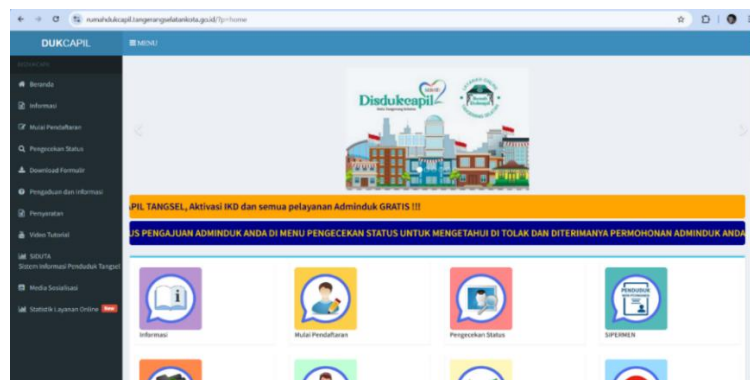
3	E-SPTPD	Pelaporan dan pembayaran pajak daerah secara <i>online</i>	Bapenda Kota Tangerang Selatan	Registrasi wajib pajak, pelaporan pajak, pembayaran <i>online</i> , integrasi SIMPAD
4	SIMRAL	Pengelolaan perencanaan dan keuangan daerah	Pemkot Tangerang Selatan	Perencanaan program, penganggaran, integrasi sistem, pelaporan keuangan
5	SMS Gateway RSUD	Pendaftaran pasien lama melalui SMS	RSUD Kota Tangerang Selatan	Registrasi rawat jalan, verifikasi rekam medis, antrian pasien
6	SIAK	Layanan administrasi kependudukan	Disdukcapil Kota Tangerang Selatan	Pengelolaan data penduduk, penerbitan dokumen, validasi NIK

Berbagai inovasi *e-government* tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda sesuai kebutuhan masyarakat. Salah satu di antaranya adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (*SIAK*). Sistem ini dikembangkan sebagai basis data kependudukan nasional, sehingga setiap layanan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran memiliki sumber data yang terintegrasi dan valid. Melalui *SIAK*, Disdukcapil dapat menjalankan fungsi pencatatan dan pengelolaan identitas penduduk secara lebih akurat, efisien, dan terstandar.

Tingginya kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan di daerah mendorong hadirnya pendekatan yang lebih praktis bagi masyarakat. Dari kebutuhan ini kemudian lahir layanan *Rumah Dukcapil*, yaitu platform berbasis *web*

yang memungkinkan warga mengurus berbagai dokumen kependudukan secara daring. *Rumah Dukcapil* tidak menggantikan *SIAK*, melainkan berdiri di atas fondasinya *SIAK* berperan dalam pengelolaan dan validasi data, sementara *Rumah Dukcapil* menyediakan akses layanan yang mudah digunakan oleh masyarakat. Kombinasi kedua sistem ini menghasilkan proses administrasi yang lebih cepat, transparan, efisien, dan sejalan dengan arah transformasi *digital* pemerintah (Kurniawan et al., 2022).

Gambar 1.1 WEB Rumah Dukcapil Tangsel



Sumber: <https://rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id/>

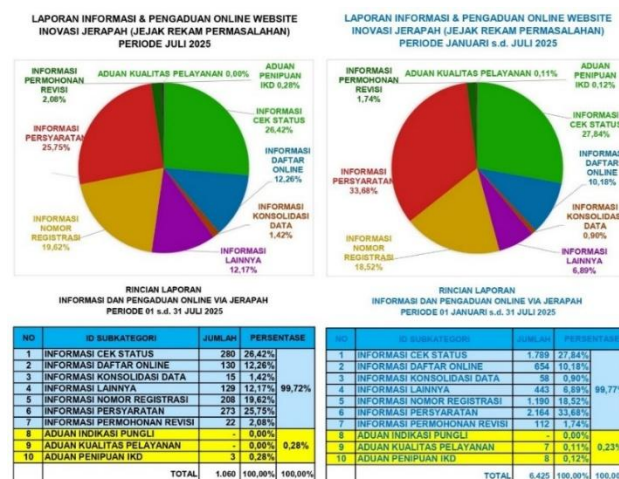
Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, melalui platform *digital* ini disediakan berbagai layanan bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, pindah domisili, serta layanan administrasi lainnya. Nantinya, masyarakat yang telah melakukan pendaftaran akan menerima notifikasi melalui WhatsApp atau email. Fasilitas ini memberikan kemudahan yang signifikan karena masyarakat tidak perlu lagi mengantre secara fisik, sehingga waktu dan tenaga dapat dihemat secara optimal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak hanya menyediakan fitur pendaftaran *online* dan pengurusan dokumen, tetapi juga memberikan layanan

aduan bagi masyarakat yang mengalami hambatan dalam proses administrasi. Melalui fitur ini, kendala yang dialami masyarakat dapat disampaikan langsung kepada pihak Disdukcapil, sehingga masyarakat dapat memperoleh solusi atas permasalahan yang mereka hadapi. Namun, pada kenyataannya, respons masyarakat Kota Tangerang Selatan terhadap perubahan layanan dari manual menuju *digital* tidak selalu berjalan mulus. Berdasarkan kondisi lapangan, implementasi *e-government* melalui layanan *Rumah Dukcapil* masih belum sepenuhnya sempurna, karena masih dijumpai sejumlah kendala baik dari sisi internal maupun eksternal (Annisa Zulfa Rohadatul et al., 2023).

Berdasarkan data yang diperoleh melalui *Rumah Dukcapil*, terdapat rincian laporan terkait informasi dan pengaduan *online* masyarakat pada periode Januari-Juli 2025. Berikut merupakan diagram laporan informasi dan pengaduan *online* tersebut:

Gambar 1.2 diagram laporan informasi dan pengaduan online



Sumber: <https://rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id/>

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

Aduan-aduan tersebut pada dasarnya berakar dari kondisi masyarakat yang belum sepenuhnya menguasai penggunaan *website* layanan yang disediakan pemerintah. Demikian pula dari sisi Disdukcapil, tingginya aduan terkait *cek status* menunjukkan bahwa alur informasi yang sampai ke masyarakat masih belum jelas dan belum memberikan kepastian.

Pengaduan terkait daftar *online* juga mengindikasikan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan *website* Rumah Dukcapil untuk melakukan pendaftaran layanan. Dalam hal ini, pemerintah dinilai kurang melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat agar memahami tata cara penggunaan layanan tersebut. Selain itu, di samping kendala teknis penggunaan *website*, terdapat pula aduan yang menyoroti indikasi pungutan liar (pungli), kualitas pelayanan yang dirasakan kurang memadai, hingga laporan penipuan terkait Identitas Kependudukan Digital (*IKD*).

Temuan ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah. Praktik pungli dalam pelayanan administrasi jelas merupakan tindakan yang dilarang, sebagaimana ditegaskan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sementara itu, keluhan mengenai kualitas pelayanan mencerminkan perlunya evaluasi mendasar terhadap sumber daya manusia di lingkungan Disdukcapil, baik staf maupun pegawai sesuai bidang tugasnya masing-masing. Aduan mengenai penipuan *IKD* biasanya dialami oleh masyarakat yang belum memahami proses pembuatan dokumen kependudukan secara daring melalui Rumah Dukcapil.

Oleh sebab itu, tantangan implementasi *e-government* di Kota Tangerang Selatan melalui layanan Rumah Dukcapil memerlukan solusi yang tepat agar keberjalanan *e-government* benar-benar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pemenuhan layanan administrasi. Berbagai permasalahan tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah untuk terus mengevaluasi kinerjanya sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat agar semakin melek terhadap perkembangan layanan *digital* yang terus berkembang.

Selain permasalahan yang muncul dari penggunaan *website* Rumah Dukcapil sebagai bagian dari *e-government*, kondisi di lapangan juga menunjukkan adanya hambatan yang bersumber dari faktor-faktor eksternal. Salah satu kendala utama dalam percepatan *e-government* di Indonesia adalah ketimpangan infrastruktur, yang mengakibatkan akses layanan *digital* belum merata ke seluruh wilayah, terutama di daerah-daerah pelosok dan perbatasan. Situasi ini berdampak langsung pada masih sulitnya pelayanan publik dijangkau sebagian masyarakat. Selain itu, tingkat literasi *digital* masyarakat yang relatif rendah juga menjadi

hambatan signifikan dalam mengadopsi layanan daring secara optimal. Kurangnya pemahaman dan keterampilan teknologi informasi membuat sebagian warga kesulitan memanfaatkan layanan *digital* yang tersedia (Mediyastuti Sofyan, 2022).

Meskipun sebagian besar hambatan terjadi di daerah pelosok, kondisi serupa juga muncul di daerah maju dan padat penduduk. Tantangan yang dihadapi memang tidak sepenuhnya sama, namun tetap berdampak pada kualitas layanan publik. Jika daerah pelosok terkendala akses, maka daerah maju seperti Kota Tangerang Selatan menghadapi persoalan efektivitas pelayanan akibat tingginya volume masyarakat yang dilayani. Hal ini menjadi masalah serius bagi pemerintah dan masyarakat karena jumlah penduduk terus meningkat setiap tahun (Mediyastuti Sofyan, 2022).

Walaupun tantangan dalam implementasi *e-government* masih banyak dijumpai, pembentukan layanan *e-government* khususnya di bidang administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan tidak muncul tanpa alasan. Layanan tersebut lahir sebagai respons terhadap permasalahan waktu dan tenaga, baik dari sisi pemerintah maupun masyarakat. Pada tahun 2020, sebelum layanan *e-government* berkembang, Disdukcapil menghadapi permasalahan berupa antrean yang sangat panjang dalam pengurusan dokumen kependudukan. Kondisi ini membuat pelayanan menjadi tidak kondusif dan jauh dari efisien.

Gambar 1.3 Kondisi antrian di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan



Sumber: Tangselife

Gambar di atas memperlihatkan bagaimana antrean masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan masih menjadi persoalan utama sebelum diterapkannya sistem layanan *digital*. Sebelum hadirnya platform daring, pelayanan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan identik dengan antrean panjang, keterbatasan sarana, serta waktu layanan yang tidak efisien. Setiap harinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan harus melayani lebih dari 3.000 pemohon. Kondisi tersebut menggambarkan betapa besarnya beban pelayanan yang harus dihadapi, sementara kapasitas operasional yang tersedia tidak sebanding dengan kebutuhan warga (Annisa Zulfa Rohadatul et al., 2023).

Buruknya kualitas pelayanan tersebut semakin menegaskan bahwa masyarakat sering merasa dipersulit akibat ketidakefisienan manajemen layanan. Ketika warga datang untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan, antrean yang membludak serta penataan pelayanan yang kurang terarah menjadi hambatan yang berulang. Bahkan, tidak sedikit warga yang harus menghabiskan waktu berjam-jam untuk menunggu pelayanan karena proses kerja petugas belum

sepenuhnya cepat, responsif, maupun terkoordinasi dengan baik (Annisa Zulfa Rohadatul et al., 2023)

Di tengah upaya modernisasi pelayanan, pemerintah sebenarnya telah memperkenalkan inovasi-inovasi seperti Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dan *digitalisasi* dokumen kependudukan. Secara konsep, inovasi tersebut diharapkan dapat menjadi solusi untuk mempercepat proses administratif serta mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka. Namun dalam praktiknya, inovasi tersebut belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas permasalahan operasional, sehingga efektivitas pelayanan belum meningkat secara signifikan.

Sejumlah penelitian terdahulu turut mengungkap berbagai tantangan yang masih dihadapi dalam implementasi E-Government di Kota Tangerang Selatan. Octaviany (2021) menemukan adanya hambatan teknis berupa kendala jaringan dan infrastruktur yang belum memadai. Hambatan non-teknis juga muncul dari aspek kedisiplinan pegawai yang dinilai masih perlu diperkuat. Faktor masyarakat juga memegang peranan penting, terutama terkait rendahnya kesadaran mengenai urgensi administrasi kependudukan *digital* yang berdampak pada lambatnya adopsi layanan berbasis elektronik seperti pembuatan e-KTP.

Temuan Jirhan (2024) menunjukkan problem yang serupa, terutama terkait ketidaktersediaan blangko, keterbatasan sarana, serta penyebaran informasi yang belum merata. Hambatan tersebut menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat mengenai durasi pelayanan sehingga memperburuk pengalaman pengguna ketika melakukan pendaftaran secara daring. Sementara itu, penelitian lain yang menggunakan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

(UTAUT) pada tahun 2021 mengungkap bahwa minat masyarakat dalam menggunakan layanan E-Government masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya awareness, minimnya rasa percaya terhadap sistem *digital*, kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi, serta tingginya persepsi risiko dalam penggunaan teknologi.

Lebih jauh, penelitian Farhan (2020) mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan layanan E-Government, mencakup aspek manusia (*human factor*), kualitas teknologi, niat pengguna dalam memanfaatkan layanan, serta tingkat kepuasan pengguna. Keempat aspek tersebut menjadi pendorong utama efektivitas administrasi kependudukan *digital* di Kota Tangerang Selatan.

Dari berbagai temuan tersebut, dapat terlihat adanya *research gap* yang cukup jelas. Hingga kini, belum banyak kajian yang secara komprehensif membahas strategi lokal Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam mengimplementasikan E-Government melalui kanal “Rumah Dukcapil”. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menyoroti aspek tertentu, seperti kualitas layanan, akuntabilitas, atau penerimaan teknologi, tanpa mengkaji secara mendalam strategi kebijakan, praktik pengelolaan internal, maupun pola koordinasi yang menjadi fondasi keberhasilan layanan *digital*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menyajikan analisis mendalam terkait strategi kebijakan dan praktik operasional Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam mengadopsi serta mengelola layanan administrasi kependudukan berbasis *digital*. Penelitian ini juga menelaah faktor-faktor penunjang, seperti kualitas sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur

teknologi, dukungan regulasi, serta tingkat literasi *digital* masyarakat. Di sisi lain, penelitian juga menyoroti faktor-faktor penghambat, termasuk keterbatasan infrastruktur, resistensi pengguna, hingga hambatan komunikasi yang berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah berupa model strategi E-Government yang relevan, adaptif, dan berbasis pada kondisi empiris di Kota Tangerang Selatan. Selain memperkaya wacana akademik dalam bidang administrasi publik *digital*, hasil penelitian juga menawarkan rekomendasi praktis bagi para pemangku kebijakan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan Dukcapil berbasis *digital*, memperluas inklusi masyarakat terhadap layanan daring, serta meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Pada akhirnya, model strategi dan wawasan yang dihasilkan dapat menjadi *blueprint* yang dapat diadaptasi dalam proses modernisasi administrasi kependudukan di berbagai daerah lainnya. Hal ini sekaligus mendukung pencapaian standar SPBE nasional dan memperkuat agenda transformasi pemerintahan *digital* yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Adanya kesenjangan antara tujuan implementasi *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan hasil nyata yang diperoleh, khususnya melalui model Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan.
2. Ketersediaan data kuantitatif terkait capaian kinerja Rumah Dukcapil seperti waktu layanan, jumlah dokumen yang diproses, dan tingkat kepuasan masyarakat masih terbatas dan belum dipublikasikan secara komprehensif.
3. Tantangan infrastruktur dan tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan signifikan dalam memaksimalkan pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik.
4. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aplikasi digital atau strategi kebijakan secara umum, sehingga kajian mengenai efektivitas layanan hibrida (integrasi fisik dan digital) seperti Rumah Dukcapil masih jarang ditemukan.
5. Belum terdapat kajian mendalam mengenai persepsi, pengalaman, serta kemampuan adaptasi masyarakat terhadap model Rumah Dukcapil, termasuk hambatan dan peluang yang muncul dalam implementasinya.

1.2.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana implementasi *E-Government* melalui Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan?

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

1.3 Tujuan Penelitian

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

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian akademik di bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan.
2. Memperkaya literatur ilmiah mengenai model pelayanan publik hibrida (integrasi fisik dan digital) seperti Rumah Dukcapil, yang hingga kini masih relatif terbatas dikaji secara mendalam.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Menjadi bahan evaluasi serta masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan Rumah Dukcapil.

2. Memberikan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat kapasitas infrastruktur, kompetensi sumber daya pelaksana, serta literasi digital masyarakat.
3. Menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain yang ingin mengadopsi dan mengembangkan konsep layanan hibrida berbasis teknologi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

1.5 Kerangka Pemikir Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan dapat dijadikan sebagai landasan untuk memperkuat analisis. Pada bagian ini peneliti memasukkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian merangkumnya. Berikut penelitian-penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan topik penelitian penulis.

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian, Penulis (Tahun)	Metode	Hasil Utama
1	Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Depok Single Window di Kota Depok Ratna Indriasari & Alfriza Nadindra Prakosa (2023)	Dalam skripsi ini, metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Dimana metode ini disesuaikan dengan tujuan penulis, yang ingin menggambarkan mengenai implementasi aplikasi <i>Depok Single Window (DSW)</i> . Pendekatan dengan kualitatif deskriptif dirasa paling relevan pada penelitian ini. Selain itu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh	Aplikasi <i>DSW</i> mempermudah layanan publik, namun menghadapi kendala seperti kurangnya evaluasi, penurunan pengguna, belum ada SOP standar, dan kurangnya sosialisasi. Pemerintah dapat meningkatkan implementasi dengan sosialisasi, rapat koordinasi, dan evaluasi berkala.

		penulis adalah wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Oleh karenanya penulis menggunakan metode penelitian berupa kualitatif deskriptif.	
2	Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak) Ana Maria Sri Hariyati et al. (2022)	<i>Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.</i> Analisis yang dilakukan secara <i>deskriptif</i> ini menggambarkan kondisi penyelenggaraan layanan sesuai dengan realitas yang ada dalam literatur yang didapatkan oleh penulis. Analisis ini berfokus pada penyelenggaraan pelayanan KTP elektronik yang ada di Kecamatan Pulomerak. Penelitian ini diolah dari sumber utama, yaitu dari <i>data sekunder</i> . Hal ini karena penulis ingin melakukan analisis implementasi program yang sudah berjalan tanpa harus melakukan intervensi langsung.	Pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Pulomerak belum optimal; terdapat kemajuan dalam pengurangan data ganda, namun terkendala SDM teknis, sarana prasarana, dan sosialisasi.
3	Implementasi E-Government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo	<i>Dalam skripsi ini, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.</i> Melalui metode ini, penulis menganalisis dengan menggunakan informasi yang runtut dan	SPBE di Kulon Progo belum efektif karena kurangnya penggunaan aplikasi dibanding daerah lain; peningkatan diharapkan melalui evaluasi dan pemeriksaan kinerja SPBE.

	Aina Shafira & Ardita Kurniasiwi (2021)	logis yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi layanan online. Metode ini dipakai karena penulis tidak turun langsung untuk melakukan wawancara dan observasi, melainkan menggunakan <i>data</i> dan <i>informasi sekunder</i> yang telah tersedia. <i>Metode analisis deskriptif</i> ini digunakan untuk melihat sejauh mana keterpaduan SPBE yang telah dicapai dalam penelitian penulis.	
4	Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya Rokhi Nur Hamim et al. (2024)	<i>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.</i> Metode ini dipilih untuk memahami dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan realitas di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi sehingga penulis dapat menggambarkan fenomena sosial secara lebih komprehensif.	Kepuasan masyarakat meningkat namun belum optimal karena rendahnya literasi digital, integrasi layanan yang buruk, dan kurangnya sosialisasi. Rekomendasi: peningkatan integrasi sistem, pelatihan digital, kebijakan dukungan teknologi.
5	Implementasi E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	<i>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.</i> Penulis berfokus pada studi kasus implementasi platform	SOBAT DUKCAPIL meningkatkan kecepatan layanan (2 hari kerja), kualitas layanan lebih baik, dan biaya lebih murah.

	(Studi Kasus Platform Sobat Dukcapil) Irvan Arif Kurniawan et al. (2022)	Sobat Dukcapil di Kota Tangerang. Data diperoleh melalui <i>wawancara mendalam</i> , <i>observasi lapangan</i> , dan <i>dokumentasi</i> untuk menggambarkan efektivitas layanan berbasis digital.	Kendala: kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang platform.
6	Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima Nurlaila, Zuriatin, & Nurhasanah (2024)	<i>Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif</i> . Penelitian ini menganalisis hambatan dan peluang implementasi e-government di Kabupaten Bima dengan memanfaatkan data hasil <i>wawancara</i> , <i>observasi</i> , dan <i>telaah dokumen</i> . Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan kondisi aktual transformasi digital pelayanan publik.	Hambatan utama meliputi aksesibilitas, rendahnya literasi digital, resistensi budaya, kurangnya dukungan pejabat, keterbatasan anggaran, dan integrasi sistem yang lemah.
7	Implementasi Kebijakan E-Government pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil Smart (Studi Kasus Kabupaten Bantul) Kinanti & Aco (2023)	<i>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif</i> . Data diperoleh melalui <i>wawancara</i> dan <i>dokumentasi</i> terkait implementasi aplikasi Dukcapil Smart. Analisis dilakukan berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, meliputi <i>komunikasi</i> , <i>sumber daya</i> , <i>disposisi</i> , dan <i>struktur birokrasi</i> .	Keberhasilan dipengaruhi oleh <i>komunikasi</i> , <i>sumber daya</i> , <i>disposisi</i> , dan <i>struktur birokrasi</i> ; indikator efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas sangat menentukan.

8	Collaborative Governance in the Implementation of E-Government-Based Public Services Inclusion in Jambi Province, Indonesia Rio Yusri Maulana (2020)	<i>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.</i> Penulis menelaah praktik implementasi e-government berbasis kolaborasi di Provinsi Jambi melalui <i>wawancara</i> dengan aktor-aktor kunci, <i>studi dokumen</i> , serta <i>observasi</i> . Analisis deskriptif dipilih untuk melihat dinamika <i>governance</i> kolaboratif dalam pelayanan publik digital.	Implementasi e-government di Jambi menghadapi kendala koordinasi, kurangnya komitmen pemimpin daerah, rendahnya akses publik, dan desain aplikasi yang kurang ramah pengguna. Strategi kolaboratif diperlukan untuk memperkuat layanan publik berbasis inovasi.
9	Mapping and Analyzing E-Government Sentiments in Local Governments in Indonesia Widodo & Kusnan (2023)	<i>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.</i> Analisis dilakukan terhadap sentimen publik mengenai implementasi e-government di pemerintah daerah Indonesia. Data diperoleh dari sumber sekunder berupa <i>dokumen</i> , <i>laporan</i> , dan <i>publikasi</i> terkait. Analisis deskriptif digunakan untuk memetakan sejauh mana perkembangan e-government di tingkat lokal.	Mayoritas e-government daerah masih pada tahap emerging dan enhanced, partisipasi publik (e-participation) masih minim.
10	Understanding the drivers of the public value of e-government: Validation of a public value e-government adoption model	<i>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan model adopsi e-government berbasis nilai publik.</i> Data dikumpulkan melalui survei	Mengidentifikasi faktor utama pembentuk nilai publik e-government: <i>kualitas informasi</i> , <i>parameter layanan</i> , <i>orientasi pengguna</i> , <i>efisiensi</i> , <i>keterbukaan</i> , dan

	Mensah, I. K., Zeng, G., & Mwakapesa, D. S. (2022)	terhadap responden pengguna layanan e-government. Analisis statistik dilakukan untuk menguji hubungan antara faktor-faktor pembentuk nilai publik dengan tingkat adopsi layanan digital.	<i>responsivitas</i> ; temuan menunjukkan semua faktor berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan digital.
11	Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Bantul Setyawan & Rahmawati (2023)	<i>Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif.</i> Penulis melakukan analisis terhadap implementasi program Dukcapil Smart dengan memanfaatkan wawancara, observasi, dan data dokumentasi. <i>Metode ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat dan hambatan teknis yang terjadi dalam implementasi program.</i>	Indeks kepuasan masyarakat tinggi, namun kendala teknis aplikasi dan literasi pengguna masih menjadi hambatan.

Sumber; Oleh Penulis

Berdasarkan telaah terhadap berbagai penelitian terdahulu, terlihat bahwa kajian mengenai implementasi e-Government di Indonesia telah dilakukan dengan beragam fokus, objek, dan pendekatan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Indriasari & Nadindra Prakosa, (2023) mengenai aplikasi *Depok Single Window* (DSW) mengenai aplikasi Depok Single Window (DSW) di Kota Depok menyoroti kemudahan layanan publik yang dihadirkan, namun masih menghadapi kendala seperti ketiadaan SOP baku dan minimnya sosialisasi. Penelitian ini berbeda dengan penelitian penulis karena fokusnya bukan pada sistem pelayanan kependudukan secara khusus seperti Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan, dan belum menggunakan analisis mendalam berdasarkan variabel *communication*, *resources*, *disposition*, dan *bureaucratic structure* dari teori implementasi kebijakan Edward III yang dikombinasikan dengan prinsip-prinsip Good Governance.

Penelitian oleh Sri Hariyati et al., (2022) di Kecamatan Pulomerak mengkaji pelaksanaan e-KTP yang masih terkendala sumber daya manusia teknis dan sarana prasarana. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lingkup layanan penelitian penulis mencakup seluruh layanan kependudukan melalui Rumah Dukcapil, bukan hanya e-KTP serta penggunaan dua kerangka teori yang saling melengkapi untuk melihat faktor internal implementasi dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Selanjutnya, Pelayanan Berbasis Online et al., (2021) membahas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Kulon Progo yang dinilai belum efektif. Fokus tersebut berbeda dengan penelitian ini yang tidak mengkaji SPBE secara umum, melainkan meneliti secara spesifik implementasi layanan

kependudukan berbasis aplikasi, dengan mengaitkannya pada indikator keberhasilan implementasi menurut Edward III dan kesesuaian terhadap asas transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta efisiensi.

Penelitian Hamim et al., (2024) di Desa Sukajaya menitikberatkan pada tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan penelitian ini tidak hanya mengukur kepuasan, tetapi juga menelaah proses implementasi, hambatan, dan dukungan yang memengaruhi keberhasilan kebijakan berdasarkan kedua teori yang digunakan.

Kurniawan et al., (2022) meneliti platform Sobat Dukcapil di Kota Tangerang dan menemukan peningkatan kecepatan layanan, namun terkendala sosialisasi. Perbedaan utamanya, penelitian ini berfokus pada Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan dengan analisis implementasi yang lebih komprehensif, meliputi aspek *communication, resources, disposition, bureaucratic structure*, serta prinsip partisipasi publik. daya, disposisi, struktur birokrasi, serta prinsip partisipasi publik.

Penelitian Nurlaila et al., (2024) di Kabupaten Bima mengkaji transformasi digital secara luas, sedangkan penelitian ini membatasi ruang lingkup pada layanan administrasi kependudukan. Demikian pula, Dihani et al., (2023) yang mengkaji Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul menggunakan teori Edward III, namun penelitian ini memperkuat analisis dengan menambahkan perspektif Good Governance untuk menilai kualitas tata kelola layanan.

Di sisi lain, Maulana, (2020) menitikberatkan pada collaborative governance di Provinsi Jambi, yang berbeda secara paradigma karena penelitian ini

lebih fokus pada proses internal implementasi kebijakan dan pemenuhan prinsip tata kelola. Widodo & Kusnan, (2023) yang memetakan sentimen dan tingkat kemajuan e-Government secara nasional juga memiliki perbedaan fokus, karena penelitian ini melakukan studi kasus mendalam pada satu instansi dengan data kontekstual.

Sementara itu, (Jermstittiparsert et al., n.d.) menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengidentifikasi faktor pembentuk public value, berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif. Terakhir, penelitian Setyawan & Rahmawati, (2023) di Kabupaten Bantul memiliki kesamaan pada sektor layanan, namun berbeda konteks wilayah, objek studi, serta integrasi dua teori yang digunakan penulis.

Dengan demikian, posisi penelitian ini terletak pada upaya mengisi kekosongan (research gap) dalam kajian implementasi e-Government di Indonesia, khususnya pada layanan kependudukan melalui Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan. Keunikan penelitian ini terletak pada penggunaan dua kerangka teori Edward III untuk menganalisis faktor-faktor internal implementasi kebijakan melalui variabel *communication*, *resources*, *disposition*, dan *bureaucratic structure*, serta Good Governance untuk mengevaluasi kualitas tata kelola layanan publik yang diharapkan memberikan pemahaman lebih komprehensif dan mendalam mengenai efektivitas e-Government di tingkat daerah.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan suatu bidang yang membahas bagaimana pemerintah menyelenggarakan kegiatan dan proses untuk memenuhi kepentingan

umum, mengatur kehidupan masyarakat, serta mencapai tujuan negara. Proses ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap kebijakan publik yang telah ditetapkan. Administrasi publik berperan sebagai penghubung antara kebijakan yang bersifat abstrak dan implementasi konkret di lapangan (Journal et al., 2024)

Menurut Dwight Waldo (1955), administrasi publik adalah “*the art and science of management as applied to the affairs of the state*”, yakni seni dan ilmu dalam mengelola urusan negara demi kepentingan publik. Nigro & Nigro (1989) menekankan bahwa administrasi publik merupakan seluruh proses yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pelaksanaan kebijakan publik oleh lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Shafritz, Russell & Borick (2017) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah perpaduan antara teori organisasi, manajemen, dan kebijakan publik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terry (1977) menambahkan bahwa administrasi publik merupakan proses yang melibatkan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian sumber daya manusia serta material untuk mencapai tujuan pemerintah dengan efektif dan efisien (*Buku Kebijakan Publik*, n.d.)

Dalam konteks penelitian ini, administrasi publik menjadi kerangka utama untuk memahami bagaimana Pemerintah Kota Tangerang Selatan mengimplementasikan strategi pelayanan berbasis digital melalui Rumah Dukcapil. Implementasi ini tidak hanya menuntut kemampuan manajemen birokrasi, tetapi juga keterampilan adaptasi terhadap teknologi informasi. Keberhasilan administrasi

publik di era digital sangat bergantung pada sinergi kebijakan, teknologi, sumber daya manusia, dan tata kelola organisasi.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

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

Nicholas Henry (1975) membagi paradigma administrasi publik ke dalam lima tahap: paradigma politik-administrasi, ilmu administrasi, administrasi sebagai ilmu politik, administrasi sebagai manajemen, dan paradigma *New Public Management* (NPM). Paradigma NPM menekankan penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta dalam sektor publik untuk meningkatkan efisiensi. Frederickson (1997) menekankan paradigma modern yang mengedepankan nilai demokrasi, keadilan sosial, dan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Denhardt & Denhardt (2003) dengan konsep *New Public Service* (NPS) menggarisbawahi pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan warga negara dengan menjadikan masyarakat sebagai mitra, bukan sekadar pelanggan (Fransiska, 2025)

Dalam konteks penelitian ini, perubahan paradigma dari pelayanan manual ke pelayanan digital melalui *e-government* merupakan bentuk nyata adaptasi paradigma administrasi publik terhadap perkembangan teknologi. Pemerintah tidak

hanya dituntut memberikan layanan cepat dan efisien, tetapi juga layanan yang transparan akuntabel dan partisipatif.

1.5.4 Pelayanan Publik

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

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

1.5.5 Governance

Konsep *governance* pada dasarnya lebih luas dibandingkan *government* karena tidak hanya menekankan pada peran pemerintah, melainkan juga pada keterlibatan aktor lain seperti sektor swasta dan masyarakat sipil dalam mengelola urusan publik. Menurut World Bank (1992), *governance* merupakan cara suatu negara mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan masyarakat. Definisi ini menekankan pada bagaimana sumber daya publik

digunakan secara efektif oleh pemerintah bersama masyarakat untuk mencapai kesejahteraan bersama (Singh & Nagar, n.d.)

Senada dengan itu, Kooiman (1993) menyatakan bahwa *governance* adalah suatu interaksi kompleks antara struktur, proses, dan tradisi yang menentukan bagaimana kekuasaan dijalankan, bagaimana keputusan dibuat, serta bagaimana warga dapat menyampaikan aspirasinya. Sementara itu, Rhodes (1996) menjelaskan *governance* sebagai bentuk tata kelola baru yang menekankan adanya jaringan (*network governance*), di mana pemerintah tidak lagi bekerja secara hierarkis dan tunggal, melainkan melalui kolaborasi dengan berbagai aktor non-pemerintah (Acharya, n.d.)

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

1.5.6 Good Governance

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

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

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

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

1.5.7 E-Government

E-Government merupakan bentuk modernisasi administrasi publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan *e-government* mendorong pemerintah untuk mengubah

pola kerja tradisional menjadi lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Anggraini et al., 2024)

Richard Heeks (2006) mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan TIK, khususnya internet, untuk meningkatkan aktivitas sektor publik termasuk layanan kepada masyarakat. McClure (2000) memandang *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi berbasis web untuk meningkatkan akses dan penyampaian informasi serta layanan publik. Indrajit (2002) menekankan bahwa *e-government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan pemerintah-warga, dan mendorong efisiensi birokrasi (Fildzah Amalia & Khoirul Anwar, 2024). Jenis-jenis *E-Governmen* meliputi;

1. *Government-to-Citizen (G2C)*

G2C adalah model interaksi *e-Government* yang berfokus pada hubungan langsung antara pemerintah dengan masyarakat umum, baik sebagai individu maupun kelompok warga negara. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, dan memudahkan akses masyarakat terhadap informasi maupun layanan pemerintah.

2. *Government-to-Business (G2B)*

G2B adalah model *e-Government* yang memfasilitasi hubungan antara pemerintah dengan pelaku usaha, baik perusahaan swasta, BUMN, maupun UMKM. Fokusnya adalah mempermudah proses perizinan, pengadaan barang/jasa, perpajakan, dan regulasi yang berkaitan dengan dunia bisnis.

3. *Government-to-Employee (G2E)*

G2E adalah model *e-Government* yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai institusi dan pegawainya, baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun pegawai kontrak pemerintah. Layanan ini biasanya berkaitan dengan administrasi kepegawaian, peningkatan kompetensi, dan komunikasi internal.

4. *Government-to-Government* (G2G)

G2G adalah model interaksi *e-Government* yang mengatur hubungan dan koordinasi antar instansi pemerintah, baik dalam lingkup vertikal (pusat ke daerah) maupun horizontal (antar instansi setingkat). Tujuannya adalah memastikan pertukaran data dan informasi berlangsung cepat, aman, dan terintegrasi.

1.5.8 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah sistem yang mengatur penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui kegiatan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, dan pemanfaatan data tersebut untuk pelayanan publik maupun Pembangunan (Kinerja et al., 2022)

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

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

1.5.9 Implementasi E-Government

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

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

1. *Support* (Dukungan)

Support merujuk pada sejauh mana organisasi pemerintah memberikan dukungan terhadap implementasi *e-government*, baik berupa dukungan regulasi, dukungan pimpinan, alokasi anggaran, koordinasi antarunit, maupun komitmen kebijakan. Dukungan ini menjadi landasan penting agar digitalisasi layanan dapat berjalan secara konsisten dan berkelanjutan. Dalam konteks Rumah Dukcapil, dukungan tersebut mencakup penerbitan regulasi seperti Perpres 95/2018 tentang SPBE, Permendagri 7/2019 tentang Pelayanan Adminduk Daring, serta

kebijakan Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang memperkuat layanan digital.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Capacity berkaitan dengan kemampuan teknis dan non-teknis yang dimiliki pemerintah untuk menjalankan sistem *e-government*. Komponen kapasitas meliputi infrastruktur teknologi informasi, kesiapan perangkat, keandalan jaringan, kompetensi pegawai, penyediaan SOP digital, dan kemampuan organisasi dalam mengelola layanan daring. Kapasitas yang baik memastikan layanan digital seperti Rumah Dukcapil dapat beroperasi secara efektif, minim gangguan, dan mampu merespons permohonan masyarakat dengan cepat.

3. *Value* (Nilai/Hasil)

Value menggambarkan manfaat atau dampak nyata yang dihasilkan dari implementasi *e-government*. Nilai ini dilihat dari peningkatan kualitas layanan publik, kecepatan proses, pengurangan antrean, kemudahan akses, transparansi informasi, hingga tingkat kepuasan masyarakat. Keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya diukur dari tersedianya sistem digital, tetapi dari seberapa jauh sistem tersebut memberikan nilai tambah bagi pengguna.

Melalui kerangka Support-Capacity-Value, implementasi Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan dapat dianalisis secara lebih komprehensif. Kerangka ini menekankan pentingnya dukungan organisasi, kesiapan kapasitas teknis dan kelembagaan, serta manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dengan demikian, penerapan e-government bukan hanya transformasi teknologi, tetapi juga peningkatan tata kelola layanan publik secara menyeluruh.

1.5.10 Faktor Pendukung dan Penghambat

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

1. Komunikasi (Communication)

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

2. Sumber Daya (Resources)

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

3. Disposisi/Sikap Pelaksana (Disposition)

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

4. Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)

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

1.5.11 Kerangka Pemikiran Penelitian



1.6 Oprasional Konsep

1.6.1 Implementasi E-Government melalui Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan

Rumah Dukcapil di Kota Tangerang Selatan merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Inovasi ini menghadirkan akses layanan yang lebih cepat, mudah, efisien, dan transparan sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor.

Untuk menilai bagaimana implementasi *e-government* melalui Rumah Dukcapil dijalankan, penelitian ini menggunakan teori *Support–Capacity–Value* dari Indrajit (2016). Kerangka ini menekankan tiga indikator utama keberhasilan implementasi *e-government*, yaitu:

1. Support (Dukungan)

Support mencakup seluruh bentuk dukungan yang diberikan pemerintah dalam menjalankan layanan digital. Dukungan tersebut meliputi:

- dasar hukum dan regulasi (misalnya Perpres 95/2018 tentang SPBE, Permendagri 7/2019, kebijakan Pemerintah Kota Tangerang Selatan)
- komitmen pimpinan Dinas Dukcapil
- alokasi anggaran dan fasilitas
- koordinasi antarbidang
- sosialisasi kepada masyarakat

Dukungan ini menjadi pondasi agar Rumah Dukcapil dapat beroperasi secara konsisten dan berkelanjutan.

2. Capacity (Kapasitas)

Capacity menggambarkan kemampuan organisasi dalam menyediakan dan mengelola seluruh sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan e-government. Kapasitas ini meliputi:

- kompetensi dan kesiapan sumber daya manusia
- penggunaan aplikasi berbasis SIAK
- penguasaan teknologi oleh operator
- ketersediaan perangkat komputer, jaringan, server, dan keamanan sistem
- keberadaan SOP digital yang jelas dan diterapkan di lapangan

Kapasitas yang memadai memastikan pelayanan digital dapat berjalan efektif dan mengurangi hambatan teknis maupun administratif.

3. Value (Nilai/Hasil)

Value menekankan pada manfaat dan dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat setelah e-government diterapkan. Nilai yang dihasilkan meliputi:

- peningkatan kualitas pelayanan publik
- pengurangan antrean dan waktu tunggu
- kemudahan akses layanan dari mana saja
- peningkatan transparansi proses administrasi
- tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital

Value menjadi ukuran penting apakah penerapan Rumah Dukcapil benar-benar memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Melalui kerangka Support–Capacity–Value, penelitian ini menilai implementasi Rumah Dukcapil secara komprehensif dari sisi dukungan organisasi, kapasitas teknologi dan SDM, serta manfaat layanan yang dirasakan masyarakat. Kerangka ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan digitalisasi layanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan.

1.6.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Rumah Dukcapil

Faktor pendukung dan penghambat merupakan elemen penting yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan. Implementasi layanan digital Rumah Dukcapil berlangsung di dalam struktur birokrasi pemerintah daerah yang memiliki pola koordinasi, alur kewenangan, serta prosedur kerja yang bersifat formal dan hierarkis. Karena itu, pendekatan institusi atau birokrasi menjadi pilihan yang paling relevan untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasinya.

Model implementasi kebijakan *Edward III* menekankan empat variabel utama *communication, resources, disposition, dan bureaucratic structure* yang seluruhnya menggambarkan bagaimana kebijakan dijalankan oleh organisasi publik. Layanan administrasi kependudukan bukan hanya soal teknologi digital, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kejelasan instruksi, kecukupan sumber daya, sikap pelaksana, serta efektivitas struktur birokrasi dalam menjalankan prosedur. Oleh karena itu, pendekatan *Edward III* dipilih karena mampu menjelaskan dinamika internal lembaga secara komprehensif dan memberikan landasan analitis yang kuat untuk menilai bagaimana kebijakan Rumah Dukcapil diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan sehari-hari.

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

1. Komunikasi (Communication)

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

2. Sumber Daya (Resources)

Menurut Edward III, sumber daya adalah fondasi utama keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya tidak hanya berupa jumlah pegawai, tetapi juga mencakup keterampilan teknis, dukungan anggaran, fasilitas fisik, dan teknologi yang digunakan. Pada Rumah Dukcapil, dukungan

sumber daya terlihat dari keberadaan operator yang telah mendapatkan pelatihan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), ketersediaan komputer, printer, scanner, serta jaringan internet yang memadai di kantor pusat. Dari sisi anggaran, dukungan APBD dan program nasional Kementerian Dalam Negeri membantu memastikan kelancaran operasional. Kecukupan sumber daya ini membuat layanan dapat diberikan secara cepat dan tepat waktu.

3. Disposisi/Sikap Pelaksana (Disposition)

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

4. Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)

Dalam pandangan Edward III, struktur birokrasi yang sederhana, jelas, dan efisien memudahkan aliran kerja serta mempercepat pengambilan keputusan. SOP (Standard Operating Procedure) yang terdokumentasi dengan baik menjadi pedoman penting agar pelaksanaan kebijakan tidak

menyimpang dari tujuan awal. Di Rumah Dukcapil, pembagian tugas yang jelas antarbidang (misalnya bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data) membuat alur kerja menjadi lebih terarah. Koordinasi antarpegawai juga terfasilitasi dengan adanya rapat rutin, sehingga hambatan kecil dapat diatasi sebelum menjadi masalah besar.

1.7 Argumen Penelitian

Implementasi e-Government melalui program Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan merupakan bentuk pelaksanaan kebijakan publik di bidang administrasi kependudukan yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk memahami bagaimana kebijakan tersebut dijalankan, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III (1980) yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh empat variabel penting, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat variabel ini menggambarkan kesiapan internal organisasi dalam menjalankan kebijakan secara konsisten di lapangan.

Implementasi e-Government melalui program Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan merupakan bentuk pelaksanaan kebijakan publik di bidang administrasi kependudukan yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk memahami bagaimana kebijakan tersebut dijalankan, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III (1980) yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh empat variabel penting, yaitu **komunikasi**,

sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat variabel ini menggambarkan kesiapan internal organisasi dalam menjalankan kebijakan secara konsisten di lapangan.

Penggabungan kedua teori ini memberikan landasan analitis yang komprehensif untuk menilai implementasi Rumah Dukcapil. Teori Edward III digunakan untuk melihat bagaimana aspek birokrasi, komunikasi, dan kesiapan internal memengaruhi pelaksanaan layanan, sedangkan teori Indrajit digunakan untuk memahami kualitas implementasi e-government melalui dukungan organisasi, kapasitas teknologi, serta nilai manfaat yang dihasilkan bagi masyarakat.

Dengan demikian, keberhasilan implementasi e-government di Kota Tangerang Selatan sangat bergantung pada sinergi antara kejelasan komunikasi, kecukupan sumber daya, responsivitas pelaksana, efektivitas struktur organisasi, dukungan regulasi, kesiapan teknologi, kompetensi SDM, serta nilai layanan yang dirasakan masyarakat. Jika seluruh aspek ini dapat berjalan secara selaras, maka layanan administrasi kependudukan melalui Rumah Dukcapil mampu memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, artinya tidak menggunakan angka statistik untuk menjelaskan dan menentukan masalah di

dalam hasil pembahasan. Mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan situasi yang terjadi adalah tujuan pendekatan deskriptif.

Menurut Bogman dan Taylor, metodologi kualitatif merupakan penelitian yang mengamati perilaku, wawancara, dan tulisan untuk menghasilkan data deskriptif. Kirk dan Miller menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah pendekatan ilmu sosial yang memperhatikan manusia dan lingkungan (Furidha, 2024). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang berarti pendekatan yang menjelaskan kondisi subjek atau objek penelitian untuk menyelidiki dan menyelesaikan masalah.

Menurut Whitney (1960: 160) metode deskriptif merupakan pencarian informasi aktual dan terdapat interpretasi yang tepat. Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan suatu fenomena atau peristiwa yang sedang berlangsung di masa kini, atau permasalahan yang bersifat aktual (Deckert & Wilson, 2023)

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan, dengan fokus pada unit layanan Rumah Dukcapil. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis e-Government, serta relevan secara langsung dengan tema penelitian yang mengkaji implementasi sistem digital dalam pelayanan publik. Dengan studi di unit praktis ini, penelitian dapat menggali konteks riil, tantangan, dan dinamika pelayanan secara mendalam.

1.8.3 Subjek Penelitian

Informan yang terlibat pada penelitian ini antara lain:

1. Kepada bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kota Tangerang Selatan
2. staf pelaksana mengoperasikan aplikasi *Rumah Dukcapil*.
3. Warga Kota Tangerang Selatan yang menggunakan aplikasi *Rumah Dukcapil* untuk mengurus dokumen kependudukan (KTP-el, KK, akta kelahiran, dll.).

1.8.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang merupakan data dalam bentuk non-numerik atau bukan angka. Data kualitatif umumnya berisi analisis mengenai kondisi terkini dalam suatu organisasi, sehingga membantu peneliti dalam mengidentifikasi dan menentukan permasalahan yang diteliti. Contoh data kualitatif meliputi hasil wawancara, observasi, serta catatan terkait permasalahan yang pernah terjadi, dan berbagai sumber informasi lainnya.

1.8.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder yang saling melengkapi untuk menghasilkan informasi yang komprehensif dan kredibel.

1. Data Primer

Diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan, seperti pejabat struktural Disdukcapil yang berperan dalam perumusan kebijakan, petugas operasional yang melaksanakan layanan sehari-hari, serta masyarakat pengguna layanan.

Wawancara dilakukan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan pandangan para informan mengenai implementasi e-government di bidang administrasi kependudukan. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi di lokasi penelitian guna melihat secara langsung bagaimana proses layanan dijalankan, bagaimana interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung, serta bagaimana sistem digital dimanfaatkan dalam pelayanan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Hasil Penelitian Terdahulu
- 2) Artikel dan informasi melalui jurnal dan internet.
- 3) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan
- 4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring digunakan sebagai rujukan hukum utama dalam memahami kerangka regulasi implementasi e-government.

Dengan menggabungkan data primer dan sekunder, penelitian ini berupaya memperoleh gambaran yang utuh, valid, dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini memakai metode purposive sampling. Penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling, yang menurut Dana P. Turner

(2020), adalah metode pengambilan sampel di mana peneliti telah menentukan individu dengan karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan sampel dilakukan karena individu tersebut dianggap memiliki pemahaman yang mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Keunggulan dari purposive sampling adalah efisiensi waktu yang lebih tinggi, namun kelemahannya adalah kemungkinan sampel yang dipilih tidak sepenuhnya mewakili populasi secara keseluruhan (Andriani et al., 2025)

Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan pengamatan. Teknik yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung di Rumah Dukcapil baik secara partisipatif (ikut terlibat dalam suasana layanan) maupun non-partisipatif (mengamati dari luar) untuk memahami interaksi operasional, lingkungan kerja, dan sistem elektronik yang digunakan.

2. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk menggali perspektif dan pengalaman para informan, dengan struktur pertanyaan fleksibel namun terarah pada aspek implementasi e-Government, kendala, serta persepsi pengguna. Wawancara dianalisis secara tematik.

3. Dokumentasi

Merujuk pada literatur akademik, kebijakan pemerintah, dan dokumentasi Disdukcapil untuk membangun kerangka konseptual dan mendukung interpretasi data primer.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Model ini menekankan bahwa proses analisis dilakukan secara berulang dan terus-menerus hingga data mencapai titik kejenuhan (Mendukung et al., 2025). Terdapat tiga tahapan utama dalam analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Pada tahap ini, peneliti melakukan proses pemilahan, penyederhanaan, serta pengelompokan data sesuai dengan fokus penelitian. Data yang dianggap tidak relevan dieliminasi, sementara data penting dipertahankan untuk mendukung analisis. Reduksi data bertujuan agar informasi yang diperoleh lebih terarah dan mudah dikelola.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, ataupun visualisasi lain yang mendukung pemahaman. Penyajian data dilakukan untuk memperlihatkan pola, hubungan, serta kecenderungan yang muncul dari hasil penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam menafsirkan fenomena yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion rawing/Verification)

Tahap ini merupakan proses penafsiran terhadap pola dan tema yang muncul dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara pada awalnya, namun semakin menguat seiring dengan proses verifikasi terhadap data tambahan yang diperoleh.

Selanjutnya, hasil analisis data diinterpretasikan dengan mengaitkannya pada teori implementasi kebijakan Edward III serta prinsip-prinsip Good Governance. Hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif serta menjawab rumusan masalah penelitian secara tepat.

1.8.8 Kualitas Data

Kualitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, teknik, dan waktu, disertai member check untuk memastikan kesesuaian data dengan pengalaman informan. Peneliti juga melakukan ketekunan pengamatan dan perpanjangan keikutsertaan di lapangan. Dengan langkah-langkah ini, data yang diperoleh diharapkan kredibel, dapat dipertanggungjawabkan, dan sesuai dengan standar trustworthiness penelitian kualitatif (Augina et al., n.d.).