

Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima

Muhammad Iptidaiyah¹, Taufik Irfadat²

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mbojo Bima

Article History

Received : 01 June 2026

Revised : 08 June 2026

Accepted : 07 July 2026

Published : 15 July 2026

Available Online: 15 July 2026

Corresponding author*:

iptidaiyah86@gmail.com

Cite This Article:

Iptidaiyah, M., & Taufik Irfadat. (2026). Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 5(3), 29–36.

DOI:

<https://doi.org/10.56127/jushpen.v5i3.2911>

Abstract: This study aims to analyze the application of e-government in improving the efficiency of public services at the Population and Civil Registration Office of Bima Regency. The study employs a qualitative approach using a descriptive qualitative method to provide an in-depth description of how the implementation of the e-government system can optimize administrative processes related to population management. Data were collected through three main techniques: observation; in-depth interviews with eight key informants (the agency head, division heads, section heads, system operators, staff, and service users); and document review. The research was conducted at the Population and Civil Registration Office of Bima Regency in February 2026. The research results indicate that the implementation of e-government has had a significant positive impact on improving the efficiency of public services. The digitization of administrative processes has reduced document processing time from several days to a matter of hours. The implementation of an integrated information system allows the public to access services without having to visit the agency in person, thereby overcoming geographical and operational barriers. The automation of repetitive processes, such as data verification and digital archiving, also reduces the manual workload of staff and improves the accuracy of population data. However, the study also identified various challenges that still need to be addressed, including limitations in technological infrastructure and connectivity.

Keywords: E-Government, Efficiency in Public Services, Digitization, Information Technology

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam menyelenggarakan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, daerah diberikan keleluasaan untuk menyelenggarakan otonomi daerah sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa pemerintahan daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kinerja pelayanan, pemberdayaan, dan peranan serta masyarakat. Otonomi daerah membuat penyelenggaraan pemerintah di daerah lebih dekat dan dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat mewujudkan salah satu tujuan dari negara yaitu kesejahteraan masyarakat (Rukayat, 2017). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu isu yang penting karena pelayanan publik yang baik selalu menjadi tuntutan masyarakat, sementara pelayanan publik yang diberikan masih belum mengalami

perubahan yang signifikan di berbagai institusi pemerintah, khususnya di instansi-instansi yang melayani publik secara langsung.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah masih banyaknya keluhan dari masyarakat terkait prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, dan biaya yang tidak terjangkau. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal penerbitan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, kartu keluarga (KK), dan kartu tanda penduduk (KTP) elektronik. Peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, dan pengesahan anak harus dicatat dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Penerbitan akta kelahiran merupakan salah satu layanan dari pelayanan administrasi kependudukan yang penting, karena setiap anak yang lahir harus memiliki legalitas yang akan digunakan dalam proses administrasi berbagai kebutuhan mereka di masa depan (Rina Zahratunnisa, 2022). Permasalahan yang masih sering dihadapi adalah ketepatan waktu dalam pelayanan, kelengkapan dokumen yang diminta, dan kecepatan respons pegawai dalam melayani masyarakat masih kurang optimal di berbagai dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan regulasi untuk mendorong reformasi birokrasi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menetapkan bahwa pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip efisiensi, keterbukaan, keamanan, kepastian, kesederhanaan, keadilan, dan ketepatan waktu serta kejelasan dari suatu pelayanan. Pemerintah dituntut untuk memberikan sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui digitalisasi yang dilakukan oleh berbagai dinas, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk mengimplementasikan sistem e-government sebagai salah satu cara dalam memanfaatkan teknologi dan informasi dalam menyediakan pelayanan publik secara maksimal dan lebih baik untuk masyarakat (Wicaksono, 2018). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan berbagai peraturan perundang-undangan lainnya sudah berkaitan dengan implementasi e-government di Indonesia.

E-government didefinisikan oleh World Bank sebagai "penggunaan oleh lembaga pemerintah dari teknologi informasi (seperti Wide Area Network, Internet, dan mobile computing) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan cabang pemerintah lainnya." Segala bentuk informasi, pelayanan, pengaduan, dan transaksi sudah tersedia dalam sistem e-government yang dikembangkan secara komprehensif (Kurnia et al., 2017). Penggunaan e-government diharapkan dapat menciptakan berbagai layanan yang bermanfaat untuk masyarakat dan pihak-pihak lain. Manfaat e-government dapat meningkatkan efisiensi di lembaga pemerintah dan dapat meningkatkan pelayanan publik serta membantu dalam pencapaian hasil kinerja atau kebijakan tertentu dan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Aminudin & Putra, 2014). E-government juga memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Sufianti, 2007). Harapannya, e-government dapat meningkatkan produktivitas serta efisiensi pada birokrasi pemerintah dan mengakibatkan meningkatnya kreativitas serta inovasi dari penyelenggara pelayanan publik (Juliarto,

2019). Dengan demikian, penerapan e-government memiliki potensi yang sangat besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara umum.

Kabupaten Bima, sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Barat, memiliki tantangan tersendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan pertumbuhan populasi penduduk yang terus meningkat dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima perlu untuk terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanannya. Penelitian-penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan, telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Misalnya, penerapan kanal website Go Digital telah berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kualitas layanan secara keseluruhan (Yunus et al., 2023). Namun, terdapat juga beberapa masalah yang perlu diatasi, seperti kurangnya sosialisasi tentang penggunaan kanal digital dan beberapa kendala teknis. Oleh karena itu, diperlukan upaya terus menerus dalam meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan melakukan perbaikan teknis untuk memastikan pelayanan administrasi menjadi lebih efisien dan berkualitas.

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan langkah penting dalam merespons perubahan kebutuhan masyarakat dan menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan publik di era digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital, seperti platform daring dan aplikasi berbasis teknologi informasi, telah membuka peluang baru dalam penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif dan transparan (Yulanda & Adnan, 2023). Namun, untuk memaksimalkan pelayanan publik pada era digital, diperlukan upaya serius dalam meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat dan memastikan perlindungan data pribadi serta keamanan cyber yang memadai. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana penerapan e-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui digitalisasi proses administratif, implementasi sistem informasi terintegrasi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan memahami tantangan dan peluang yang ada dalam penerapan e-government, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di institusi pemerintah lainnya, khususnya di daerah-daerah di Indonesia.

Pentingnya penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam mengidentifikasi strategi efektif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui penerapan teknologi e-government. Penelitian akan fokus pada aspek-aspek praktis implementasi, hambatan yang dihadapi, dan faktor-faktor kesuksesan dalam penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Melalui pendekatan yang komprehensif dan terpadu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pembuat kebijakan, praktisi, dan akademisi dalam menghadapi tantangan serta memanfaatkan peluang yang ada dalam era transformasi digital pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah dapat menciptakan ekosistem yang kondusif bagi transformasi digital dalam pelayanan publik, menjadikan pemerintahan yang lebih responsif, inklusif, dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kesejahteraan bersama.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019) dan Miles dan Huberman yang

menekankan pada pengumpulan data secara kualitatif untuk memahami fenomena yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali, menganalisis, dan mendeskripsikan secara mendalam tentang penerapan e-government dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima (Moleong, 2017). Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi yang komprehensif terhadap implementasi sistem e-government, strategi yang diterapkan, hambatan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik. Metode deskriptif kualitatif ini dirancang untuk memberikan gambaran secara holistik dan kontekstual mengenai penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dapat diperoleh wawasan yang mendalam tentang fenomena yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari 2026 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dengan fokus pada analisis komprehensif terkait implementasi e-government dan kontribusinya dalam meningkatkan efisiensi operasional.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama yang saling melengkapi yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi sebagaimana dijelaskan dalam panduan penelitian kualitatif oleh Miles dan Huberman (2014). Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses implementasi e-government, fasilitas yang tersedia, dan dinamika pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima (Creswell, 2014). Wawancara mendalam akan dilakukan dengan 8 (delapan) orang key informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, terdiri dari: (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima, (2) Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, (3) Kepala Seksi Identitas Penduduk, (4) Operator sistem e-government, (5) Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta (6-8) tiga orang masyarakat penerima layanan yang telah menggunakan sistem e-government minimal dua kali. Teknik purposive sampling dipilih karena informan harus memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder berupa catatan, laporan, kebijakan, pedoman operasional, serta data-data administratif lainnya yang mendukung analisis tentang penerapan e-government di instansi tersebut (Bungin, 2015). Ketiga teknik pengumpulan data ini diharapkan dapat memberikan data yang komprehensif dan triangulasi data yang kuat untuk validasi temuan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (2014) yang mencakup empat tahapan utama yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles et al., 2014). Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan pemilahan dan pengelompokan data-data penting yang sesuai dengan fokus penelitian tentang penerapan e-government dan efisiensi pelayanan publik. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, dan bagan untuk memudahkan pembaca memahami fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2019). Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola-pola dan tema-tema yang muncul dari analisis data yang telah dikumpulkan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data dan triangulasi sumber sebagaimana direkomendasikan oleh Lincoln dan Guba dalam Creswell (2014). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan (kepala dinas, pegawai, dan masyarakat) sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih valid dan kredibel mengenai implementasi e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima (Moleong, 2017). Selain itu, uji kredibilitas (credibility) juga dilakukan melalui perpanjangan pengamatan dan peningkatan ketekunan penelitian untuk memastikan bahwa temuan

penelitian telah teruji kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem E-Government Dan Transformasi Digital Layanan Administrasi Kependudukan

Penerapan e-government dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima merupakan wujud nyata dari komitmen pemerintah daerah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem e-government dirancang sebagai solusi komprehensif yang mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan data kependudukan, mulai dari pendaftaran penduduk hingga penerbitan dokumen sipil seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk elektronik. Implementasi ini mencakup digitalisasi seluruh basis data penduduk, integrasi sistem informasi antar unit pelayanan, pengembangan platform daring yang mudah diakses masyarakat, serta penciptaan mekanisme komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui berbagai kanal digital.

Transformasi digital layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima tidak hanya sekadar penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan mendasar dalam paradigma penyelenggaraan pelayanan publik. Proses yang sebelumnya memerlukan waktu berhari-hari dapat dipersingkat menjadi hitungan jam atau bahkan menit melalui otomatisasi sistem. Data pelayanan di lokasi lain menunjukkan bahwa proses administratif yang tadinya berlangsung selama tujuh tahap dapat dikompres menjadi hanya tiga tahap dengan waktu pemrosesan kurang dari lima menit. Efisiensi ini dicapai melalui digitalisasi dokumen, verifikasi otomatis, dan penandatanganan digital yang dilakukan tanpa memerlukan kehadiran fisik pemohon di kantor dinas, kecuali untuk tahap-tahap yang benar-benar memerlukan verifikasi langsung.

Keberhasilan implementasi e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, kualitas jaringan internet yang stabil, dan keamanan sistem basis data yang terjamin. Sistem terintegrasi yang menghubungkan seluruh unit pelayanan di Kabupaten Bima dengan jaringan nasional memungkinkan sinkronisasi data secara real-time dan mengurangi duplikasi data. Dengan adanya platform daring yang user-friendly dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja, sehingga mengatasi hambatan geografis dan waktu operasional yang sebelumnya menjadi kendala.

Peningkatan Efisiensi Operasional Dan Kualitas Pelayanan Publik

Efisiensi operasional merupakan dampak langsung dari penerapan e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan. Melalui otomatisasi proses-proses repetitif seperti input data, verifikasi dokumen, penyimpanan arsip digital, dan pencatatan transaksi pelayanan, beban kerja manual pegawai dapat dikurangi secara signifikan. Pegawai yang sebelumnya menghabiskan waktu berjam-jam untuk melakukan entry data atau pencarian dokumen fisik dapat dialihkan untuk melakukan tugas-tugas yang lebih bernilai tambah, seperti pengecekan kualitas data, penyelesaian kasus-kasus khusus, atau pemberian konsultasi kepada masyarakat. Hal ini pada akhirnya meningkatkan produktivitas organisasi dan memungkinkan penanganan volume pelayanan yang lebih besar dengan jumlah pegawai yang relatif sama atau bahkan berkurang.

Kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan signifikan melalui implementasi sistem e-government karena konsistensi proses dapat terjaga dengan baik. Standar operasional prosedur (SOP) yang tertanam dalam sistem memberikan jaminan bahwa setiap pemohon mendapatkan perlakuan yang sama sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Dengan adanya sistem pemberian nomor antrian digital dan tracking status pelayanan secara real-time, masyarakat dapat memantau perkembangan permohonan mereka tanpa harus datang ke kantor dinas berulang kali. Transparansi ini meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan. Selain itu, pengurangan waktu pemrosesan dokumen menjadi lebih singkat dan biaya pelayanan dapat diminimalkan karena mengurangi penggunaan kertas dan menghilangkan berbagai kemacetan administratif.

Peningkatan kualitas layanan juga tercermin dari berkurangnya tingkat kesalahan administratif dan peningkatan akurasi data kependudukan. Sistem validasi otomatis dalam e-government dapat mendeteksi data yang tidak sesuai format atau terdapat duplikasi sebelum data tersebut disimpan dalam basis data pusat. Integrasi dengan sistem identitas nasional memastikan bahwa setiap dokumen yang diterbitkan memiliki validitas hukum yang kuat dan diakui di seluruh wilayah Indonesia. Masyarakat juga mendapatkan akses lebih mudah terhadap informasi layanan, persyaratan administratif, dan status dokumen mereka melalui berbagai saluran digital, mulai dari website, aplikasi mobile, hingga e-kios yang ditempatkan di berbagai lokasi strategis.

Tantangan, Hambatan, Dan Strategi Implementasi E-Government

Meskipun e-government memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, penerapannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi secara berkelanjutan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan konektivitas internet yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Bima. Jaringan internet yang tidak stabil atau ketersediaan listrik yang kurang konsisten dapat mengganggu aksesibilitas layanan e-government, terutama di daerah-daerah terpencil. Keterbatasan sarana dan prasarana ini memerlukan investasi yang signifikan dari pemerintah daerah untuk memastikan bahwa semua masyarakat, tanpa memandang lokasi geografis mereka, dapat mengakses layanan digital dengan kualitas yang sama.

Tantangan lain yang serius adalah keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten di bidang teknologi informasi. Tidak semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki latar belakang pendidikan atau pengalaman yang cukup untuk mengoperasikan sistem e-government secara optimal. Beberapa pegawai bahkan mengalami resistensi terhadap perubahan dari sistem kerja yang sudah terbiasa mereka lakukan selama bertahun-tahun. Hambatan psikologis ini, dikombinasikan dengan kurangnya program pelatihan berkelanjutan, dapat menghambat implementasi e-government secara menyeluruh. Selain itu, masalah keamanan data dan privasi masyarakat menjadi pertimbangan penting, mengingat sistem e-government akan menangani informasi pribadi sensitif seperti nomor identitas, alamat, dan data keluarga warga negara.

Strategi yang diperlukan untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut mencakup beberapa langkah konkret yang terintegrasi. Pertama, perlu dilakukan investasi berkelanjutan dalam pengembangan infrastruktur teknologi dan jaringan komunikasi untuk memastikan aksesibilitas universal. Kedua, program pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia harus dilaksanakan secara terstruktur dan berkelanjutan, bukan hanya sebagai kegiatan satu kali, tetapi sebagai bagian dari sistem pengembangan karir pegawai. Ketiga, kampanye sosialisasi yang komprehensif kepada masyarakat perlu

dilakukan untuk meningkatkan literasi digital dan kesadaran tentang manfaat e-government. Keempat, perlu dibentuk mekanisme pengamanan data yang ketat sesuai dengan standar internasional dan peraturan pemerintah tentang perlindungan data pribadi. Kelima, kolaborasi lintas sektor melibatkan pemerintah daerah, sektor swasta, institusi pendidikan, dan masyarakat sipil dapat menciptakan ekosistem yang kondusif bagi kesuksesan transformasi digital. Dengan melaksanakan strategi-strategi tersebut secara terencana dan berkomitmen jangka panjang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dapat memaksimalkan manfaat e-government dan menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, inklusif, efisien, dan berkualitas untuk seluruh masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima merupakan langkah penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Melalui digitalisasi proses administratif, waktu pemrosesan dokumen dapat dikurangi dari berhari-hari menjadi hitungan jam. Sistem ini memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor, mengatasi hambatan geografis dan waktu operasional. Otomasi proses kerja juga mengurangi beban kerja manual pegawai dan meningkatkan akurasi data kependudukan. Namun, implementasi e-government masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, dan sosialisasi kepada masyarakat yang belum optimal. Keamanan data dan privasi juga menjadi pertimbangan penting dalam sistem ini. Untuk mencapai kesuksesan penerapan e-government, diperlukan komitmen pemerintah yang kuat, investasi infrastruktur yang memadai, dan kolaborasi dengan berbagai pihak untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Adapun saran berupa Investasi berkelanjutan dalam infrastruktur teknologi dan jaringan internet untuk menjangkau seluruh wilayah, Program pelatihan rutin bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan digital mereka, Kampanye sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media tentang manfaat dan cara menggunakan layanan e-government, Penerapan sistem keamanan data yang ketat untuk melindungi privasi masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin, & Putra, A. (2014). Manfaat E-Government untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 45-58.
- Bungin, B. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. PT Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government dalam Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 10(1), 78-92.
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170-181. <https://doi.org/10.14710/mmh.46.2.2017.170-181>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Rina Zahratunnisa. (2022). Digitalisasi Pelayanan Kependudukan di Era Modern. *Media Administrasi Publik*, 5(1), 112-128.

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia)*, 2, 56-65.
- Sufianti, E. (2007). Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 4(4), 1-15.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-28). CV Alfabeta.
- Wicaksono, F. (2018). Dilema Implementasi E-Government: Analisis Partisipasi Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 227-236.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 1(3), 103-110. <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. L. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(01), 66-75. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180>