

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
MELALUI PENERAPAN *E-GOVERNMENT*  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Karawang)**

**Septi Nur Rukmawati\*), Hanny Purnamasari, Ani Nurdiani Azizah**

**Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Singaperbangsa Karawang**

**\*Email Korespondensi : [septinurrukawati99@gmail.com](mailto:septinurrukawati99@gmail.com)**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif untuk memberikan penjelasan dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti secara mendalam. Teori yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini ialah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk. yang memiliki lima dimensi yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Hasil penelitian ini adalah terdapat beberapa dimensi yang sudah berjalan dengan baik, yaitu kehandalan, jaminan, dan empati. Namun ada beberapa dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu dimensi berwujud karena proses pelayanan melalui aplikasi e-Dukcapil dalam pengisian persyaratan masih dianggap rumit, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Dimensi ketanggapan cukup baik namun masih belum maksimal karena tidak ada fitur pusat bantuan dan saran serta ketika masyarakat menyampaikan keluhan maupun saran melalui media sosial kerap kali tidak ditanggapi. Keluhan akan ditanggapi apabila masyarakat menyampaikan langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, E-Government

### A. Pendahuluan

Pelayanan dalam pemerintahan menurut Nurdin (2019) ialah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tugas pemerintah yang semakin kompleks, menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat diberbagai sektor baik dalam pembangunan maupun dalam memenuhi tingkat kesejahteraannya.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi pembangunan dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah memiliki peran dan tanggungjawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik secara profesional kepada masyarakat. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dapat dikatakan masih lemah atau dinilai kurang berkualitas karena masih dihadapkan pada persoalan pelayanan yang lambat, kurang transparan, diskriminatif serta belum memadainya kualitas sumber daya manusia. Maka dari itu, isu peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting merujuk pada tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang semakin besar.

Pemerintah terus mencari cara terbaik dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien, transparansi

dan akuntabilitas agar mampu menuju penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam *e-government*. Pemenuhan kebutuhan pelayanan publik melalui pengembangan *e-government* dengan memanfaatkan TIK memberikan kesempatan yang luas kepada pemerintah daerah untuk membentuk jaringan kerja yang optimal berbasis elektronik. Selain itu penggunaan *e-government* juga mampu meningkatkan transparansi, kontrol, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan sehingga menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat yang tinggi kepada pemerintah serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari segi efektivitas dan efisiensi.

Pemerintah pusat hingga pemerintah daerah di Indonesia berlomba untuk mengembangkan pelayanan berbasis elektronik, termasuk Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang merupakan dinas yang memberikan pelayanan umum berupa pelayanan administratif untuk melayani kebutuhan masyarakat terkait dokumen-dokumen kependudukan. Sebagai instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Karawang tentu memiliki tuntutan untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta memperluas jangkauan sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang memanfaatkan *e-government* dengan meluncurkan aplikasi e-Dukcapil pada tanggal 14 September 2020. Aplikasi e-Dukcapil merupakan aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karawang yang menyediakan layanan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Akta Kematian, Akta Kelahiran, Surat Pindah Datang, serta Balai Konsul. Peluncuran aplikasi tersebut mendapat respon positif dari masyarakat Kabupaten Karawang dibarengi dengan besarnya harapan masyarakat terhadap perubahan dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Namun pada pelaksanaannya, aplikasi e-Dukcapil belum berjalan optimal sehingga membuat masyarakat mengeluh dan kurang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan

informasi yang peneliti peroleh setelah melakukan penelitian awal proses pelayanan serta penyelesaian dokumen masih dianggap lama. Salah satu contohnya ialah penyelesaian validasi NIK melalui aplikasi e-Dukcapil membutuhkan waktu hingga lebih dari 14 (empat belas) hari kerja. Pada aplikasi e-Dukcapil juga tidak terdapat informasi yang pasti kapan dokumen selesai, karena tidak ada penetapan tanggal selesainya pembuatan dokumen kependudukan.

Selain itu, proses pelayanan melalui aplikasi e-Dukcapil masih dianggap rumit oleh sebagian masyarakat terutama bagi masyarakat yang kurang paham penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Seperti pelayanan pembuatan e-KTP memerlukan formulir yang perlu diunduh dari aplikasi e-Dukcapil kemudian dicetak dan diisi manual lalu diunggah kembali ke aplikasi e-Dukcapil. Permasalahan pada ketanggapan pegawai dinas juga masih terjadi. Keluhan masyarakat mengenai lamanya verifikasi nomor KK dan NIK ketika mendaftar aplikasi e-Dukcapil kerap kali direspon lambat.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan e-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

## B. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian menjelaskan data hasil pengamatan dan bertujuan memperkuat sebuah teori yang digunakan untuk menganalisis. Penggunaan metode tersebut dilandaskan karena peneliti ingin meneliti secara detail dan mendalam terkait permasalahan yang masih belum jelas mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penentuan Informan Penelitian kualitatif menurut Lincoln dan Guba (dalam Sugiyono:2013) tidak didasarkan perhitungan statistik. Sampel yang dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dalam penentuan informan. Menurut Sugiyono (2013) teknik *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap unsur populasi untuk dijadikan sampel. Jenis teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu. Sampel yang dipilih ialah

orang yang dianggap menguasai informasi atau paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan. Unit penelitian dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang serta masyarakat pengguna aplikasi *e-Dukcapil*.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi pustaka, observasi, wawancara, serta dokumentasi untuk memenuhi informasi serta data yang peneliti butuhkan.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berkaitan dengan sikap atau cara pemberi layanan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan secara memuaskan. Kepuasan masyarakat sangat penting untuk mengukur keberhasilan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, teori yang digunakan peneliti sebagai pisau analisisnya ialah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al (dalam Hardiyansyah, 2011:41) bahwa dalam menganalisis kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud), yaitu kemampuan menunjukkan eksistensi penyelenggara pelayanan kepada pengguna

layanan. Wujud dari pelayanan yang diberikan berupa kedisiplinan serta penampilan petugas, proses pelayanan, alat pendukung pelayanan dan fasilitas pelayanan yang disediakan.

2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan memberikan layanan secara tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna layanan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kesediaan pemberi layanan dalam membantu serta memberikan pelayanan secara tepat dan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan pemberi layanan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan. Jaminan yang diberikan berkenaan dengan jaminan ketepatan waktu, biaya, serta legalitas dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati). Yaitu memberikan perhatian kepada pengguna layanan yang sifatnya pribadi dengan berusaha memahami keinginan pengguna layanan serta tidak melakukan tindak diskriminatif.

### **Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang**

#### ***Tangibles* (Berwujud)**

Indikator pada dimensi berwujud atau dapat diartikan sebagai bukti langsung pelayanan berkaitan dengan kemudahan proses pelayanan, penampilan fisik para

pegawai ketika melakukan pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Pelayanan melalui aplikasi e-Dukcapil sudah mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan dimana saja, hanya melalui smartphone atau komputer. Masyarakat tidak perlu lagi melalui RT/RW apabila ingin membuat dokumen kependudukan. Langkah-langkah pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Dukcapil yaitu:

- 1) Masyarakat melakukan pendaftaran dengan memasukan Nomor KK dan NIK pada aplikasi e-Dukcapil, kemudian mengisi data sesuai form yang telah disediakan.
- 2) Setelah melakukan pendaftaran, masyarakat akan menerima e-mail dari Edukcapil untuk melakukan verifikasi.
- 3) Masyarakat dapat login kembali dengan memasukan NIK serta Password yang telah terdaftar.
- 4) Masyarakat memilih menu permohonan pelayanan dokumen yang akan dibuat.
- 5) Setelah masuk menu permohonan pelayanan, masyarakat dapat mengunggah segala persyaratan yang diminta.
- 6) Jika persyaratan sudah lengkap, masyarakat dapat langsung melakukan proses permohonan.
- 7) Masyarakat akan menerima ID permohonan yang akan digunakan untuk pengambilan dokumen yang dibuat.

8) Jika dokumen yang dimohonkan telah selesai dibuat maka akan diinformasikan jadwal pengambilan dokumen dalam riwayat permohonan.

Tetapi pada proses pelayanannya masih dianggap rumit terutama bagi masyarakat yang kurang paham teknologi, karena pengisian formulir pembuatan dokumen kependudukan tidak bisa dilakukan secara langsung pada aplikasi e-Dukcapil. Masyarakat perlu mengunduhnya terlebih dahulu, kemudian mengisinya secara manual, setelah itu diunggah kembali ke aplikasi e-Dukcapil.

Menurut penuturan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, pengisian formulir bisa saja langsung melalui aplikasi e-Dukcapil. Namun untuk menjaga pemalsuan tanda tangan maka diberlakukan pengisian manual untuk formulir pendaftaran, sehingga diberlakukan metode setengah otomatisasi dalam pelayanan melalui aplikasi e-Dukcapil.

Selain pelayanan secara *online* melalui aplikasi e-Dukcapil, pelayanan juga tetap diberikan secara *offline* untuk masyarakat yang ingin mengambil dokumen kependudukan yang telah selesai. Maka penampilan pegawai serta sarana dan prasarana pelayanan penting untuk diperhatikan agar memberi rasa nyaman bagi masyarakat. Berdasarkan wawancara kepada masyarakat serta observasi yang penulis lakukan, penampilan

pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah baik. Hal ini terlihat dari kebersihan dan kerapian pakaian yang digunakan serta penggunaan pakaian yang sesuai aturan.

Namun, sarana dan prasarana yang disediakan belum sepenuhnya membuat masyarakat merasa nyaman karena kurangnya fasilitas yang memadai. Seperti loket pelayanan yang berada diluar ruangan, tidak memiliki ruang tunggu khusus, dan hanya disediakan beberapa tempat duduk saja. Sehingga masyarakat yang antri terpaksa harus berdiri atau duduk disembarang tempat apabila tempat duduk sudah penuh.

#### **Reliability (Kehandalan)**

Kehandalan pegawai dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu dan kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Karena semakin besar kebutuhan masyarakat akan layanan, semakin besar pula tuntutan pemberi layanan untuk cekatan dalam bekerja.

Alat bantu yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang salah satunya adalah penggunaan komputer. Seluruh pegawai tentu sudah sangat mampu atau handal dalam mengoperasikan komputer, karena diberikan pelatihan secara berkala minimal 3 (tiga) bulan sekali agar mampu mengikuti perkembangan TIK yang semakin hari semakin modern. Kehandalan

pegawai juga terlihat dari penggunaan komputer oleh setiap pegawai dalam bekerja.

Kecermatan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi e-Dukcapil sudah baik, karena pegawai yang bertugas mengoperasikan aplikasi e-Dukcapil adalah pegawai yang paham teknologi. Sehingga apapun pelayanan dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat, pegawai dinas akan selalu siap melayani. Selain itu, kecermatan pegawai juga dapat dilihat dari bagaimana mereka bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah bekerja sesuai dengan SOP, salah satu contohnya dapat terlihat dari para pegawai selalu berusaha mempercepat proses pelayanan menjadi tidak lebih dari 3 (tiga) hari kerja saja. Apabila lamanya proses pelayanan yang diberikan, menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan itu terjadi karena jaringan yang kadangkala tidak stabil dan kesalahan masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dalam pembuatan dokumen kependudukan, sehingga menghambat proses pelayanan.

### **Responsiveness (Ketanggapan)**

Tanggapan pegawai sangat diperlukan dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas karena menjadi bukti nyata instansi pemberi layanan dalam menjawab atau merespon kebutuhan serta aspirasi masyarakat.

Ketanggapan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam merespon aspirasi dan keluhan masyarakat dirasa masih kurang karena pada aplikasi e-Dukcapil tidak terdapat fitur pusat bantuan dan saran. Selain itu, keluhan mengenai pelayanan yang disampaikan melalui media sosial kerap kali tidak ditanggapi. Sehingga masyarakat yang kurang paham dalam penggunaan aplikasi e-Dukcapil atau masyarakat yang mendapatkan kendala ketika mengakses aplikasi e-Dukcapil kesulitan untuk mencari solusi. Banyak keluhan yang disampaikan masyarakat pada website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, tetapi tidak ditanggapi.

Keluhan masyarakat akan ditanggapi jika disampaikan langsung dengan mendatangi kantor dinas atau operator dinas yang berada di setiap kecamatan di Kabupaten Karawang. Pegawai dinas akan langsung mencari apa penyebab permasalahan yang dikeluhkan masyarakat, kemudian memperbaiki permasalahan tersebut.

**Assurance (Jaminan)**

Dalam memberikan pelayanan untuk menarik rasa percaya dan memuaskan masyarakat maka diperlukan jaminan yang menyangkut jaminan legalitas pelayanan, ketepatan waktu serta kepastian biaya.

Jaminan mengenai legalitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah terjamin. Setiap pelayanan administrasi kependudukan berlandaskan dasar hukum yang jelas yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Jaminan kepastian biaya sudah jelas. Segala bentuk pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya sepeserpun. Informasi mengenai kepastian biaya juga terpampang pada spanduk yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sehingga mencegah terjadinya pengenaan biaya secara liar yang dilakukan oleh tidak bertanggung jawab.

Aspek kepastian waktu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang tidak memberikan waktu yang pasti dengan menetapkan tanggal berapa dokumen kependudukan selesai, tetapi terdapat batas waktu yang ditetapkan pada SOP yaitu 14 (empat belas) hari kerja. Hal tersebut dikarenakan waktu penyelesaian

dokumen tergantung pada jaringan serta kelengkapan persyaratan.

Tetapi pada aplikasi e-Dukcapil terdapat fitur riwayat permohonan, sehingga masyarakat dapat melacak sudah sejauh mana proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang mereka ajukan. Terdapat 3 (tiga) fase yang akan diinformasikan kepada masyarakat yaitu fase pertama ialah fase verifikasi dimana data masyarakat yang mengakses aplikasi e-Dukcapil akan dicek oleh operator e-Dukcapil, apabila sudah sesuai persyaratan maka pembuatan dokumen akan segera diproses. Fase kedua ialah fase pengambilan dokumen. Pada fase ini, masyarakat akan diberikan informasi bahwa dokumen telah selesai dan masyarakat akan di berikan jadwal pengambilan serta ID Permohonan untuk pengambilan dokumen. Fase ketiga ialah fase dokumen sudah diterima oleh masyarakat.

**Emphaty (Empati)**

Empati meliputi tidak adanya tindak diskriminatif, keramahan, kesopanan serta komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pengguna layanan sehingga memudahkan dalam memahami kebutuhan dan keinginan pengguna layanan.

Pemberian pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dilakukan tanpa memandang unsur kedekatan keluarga maupun yang lainnya. Seluruh masyarakat yang

mengajukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi e-Dukcapil maupun melalui loket pelayanan yang ada pada kantor dinas akan dilayani berdasarkan aturan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang selalu menekankan pegawai untuk melayani masyarakat secara ramah dan sopan apabila masyarakat kesulitan dalam mengurus permohonan pelayanan dokumen kependudukan. Pada loket informasi pelayanan pembuatan dokumen kependudukan kerap kali yang bertugas ialah siswa siswi yang sedang melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL), namun hal ini tidak mengurangi rasa peduli atau perhatian pegawai karena para pegawai memback-up atau berada dibelakang loket. Sehingga ketika masyarakat yang tidak memahami penggunaan aplikasi e-Dukcapil dan alur pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi e-Dukcapil akan diarahkan dan dijelaskan secara mendetail oleh pegawai.

#### **D. Kesimpulan dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan *e-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, bila diukur berdasarkan lima dimensi dalam

teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et.al belum optimal.

Proses pelayanan melalui aplikasi e-Dukcapil masih perlu pengembangan serta perbaikan agar mudah diakses oleh seluruh masyarakat termasuk masyarakat yang kurang paham teknologi. Selain itu, sarana dan prasarana yang disediakan masih perlu perbaikan dan pembenahan dalam kelengkapannya agar menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Pegawai dinas masih kurang tanggap dalam merespon keluhan masyarakat. adanya aplikasi e-Dukcapil belum mampu membuat pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang menjadi lebih tanggap dalam merespon keluhan masyarakat melalui sosial media. Sehingga ketika masyarakat mengalami masalah dalam mengakses pelayanan melalui aplikasi e-Dukcapil harus tetap datang langsung ke kantor dinas untuk menyampaikan keluhannya.

##### **Rekomendasi/Saran**

Berikut saran yang dapat peneliti berikan atas permasalahan kualitas pelayanan melalui penerapan e-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, yaitu:

1. Proses pelayanan pada aplikasi e-Dukcapil lebih dipermudah terutama pada pengisian formulir sebagai persyaratan pembuatan dokumen kependudukan. Pengisian formulir sebaiknya dilakukan

langsung pada aplikasi e-Dukcapil dengan menambah fitur kolom tanda tangan pengguna layanan.

2. Penyediaan loket pelayanan yang berada dalam ruangan dilengkapi dengan pendingin ruangan serta kursi yang memadai, sehingga memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.
3. Meningkatkan tanggapan pegawai terhadap keluhan masyarakat yang disampaikan secara *online* melalui media sosial dengan menyediakan fitur pusat bantuan atau call center pada aplikasi e-Dukcapil.

#### Daftar Pustaka

- Indrayani, Etin. 2020. *E-Government : Konsep , Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia*. Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia.
- Sellang, Kamaruddin. 2019. *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak Tiga.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undng-Undng Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Negara
- Lumi, R. V., Pioh, N. R., & Waworundeng, W. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3).
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *As Siyasa*, 5(2), 44–54.
- Atthahara, H. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1).
- Ardiyansyah, Sastrio, & Pasinringi, A. (2019). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala. *Katalogis*, 7.
- Arini, I. D. (2014). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo*. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2).