
E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Laila Zahra

Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jul 01, 2025

Revised Nov 04, 2025

Accepted Nov 30, 2025

Keywords:

First keyword

Second keyword

Third keyword

Fourth keyword

Fifth keyword

ABSTRACT

This study discusses the implementation of e-government in population services at the Population and Civil Registration Office of Sumedang Regency through the use of the Tahu Sumedang application. The study aims to understand the extent to which the application of information technology can improve the efficiency of public services and identify inhibiting factors and efforts made in the digitalization process. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. The results of the study indicate that although the Tahu Sumedang application provides easy access to administrative services such as making ID cards, birth certificates, and family cards, its implementation is still constrained by the lack of socialization to the community, limited competent workers, and inefficient verification flows. The competency gap between ASN and non-ASN employees also affects the effectiveness of services. To overcome this, the Disdukcapil has conducted training and system adjustments, although the results have not been optimal. This study recommends increasing human resource capacity and optimizing digital management as strategic steps towards effective and efficient public services



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Laila Zahra

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April Sumedang

Jl. Angkrek Situ No.19 Kelurahan Situ-Sumedang

Email: zahralaila82@gmail.com

1. INTRODUCTION

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya internet, oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi, layanan publik, dan interaksi dengan masyarakat, dunia usaha, serta antarlembaga pemerintahan secara efisien, transparan, dan responsif. Dalam pelayanan kependudukan, e-Government berperan penting sebagai sarana transformasi digital yang memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen administrasi secara cepat, akurat, dan efisien. Maka dari itu, Disdukcapil Kabupaten Sumedang membuat inovasi layanan yang berbasis online melalui peluncuran aplikasi *Tahu Sumedang*. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan agar lebih efektif dan efisien. Aplikasi *Tahu Sumedang* menjadi wujud nyata penerapan e-Government di level daerah, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan berbagai layanan kependudukan dari mana saja dan kapan saja tanpa harus mengantre secara fisik.

Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang telah mengimplementasikan layanan e-Government melalui aplikasi *Tahu Sumedang*, kenyataannya sistem tersebut masih menunjukkan masih adanya berbagai hambatan, bahwa instansi belum sepenuhnya siap menjalankan transformasi digital secara optimal. Hal ini terlihat dari ketimpangan jumlah dan kompetensi SDM, di mana sebagian besar operator layanan merupakan tenaga Non-ASN dengan latar belakang pendidikan yang tidak selalu relevan dengan tuntutan teknologi informasi. Selain itu, proses verifikasi dokumen yang masih bersifat manual dan bergantung pada persetujuan pimpinan menunjukkan bahwa alur kerja belum terotomatisasi sepenuhnya. Tidak hanya dari sisi internal, infrastruktur penunjang seperti jaringan internet dan server aplikasi juga belum stabil, yang mengakibatkan proses pelayanan digital sering kali mengalami hambatan teknis. Kurangnya pelatihan intensif bagi petugas, serta rendahnya literasi digital masyarakat, semakin memperkuat kesimpulan bahwa kesiapan Disdukcapil dalam mengadopsi sistem e-Government masih terbatas dan memerlukan perbaikan yang menyeluruh baik dari aspek manajerial, teknis, maupun kultural.

Berdasarkan observasi di lapangan, peneliti melihat adanya indikasi atau fenomena masalah yang menghambat keberhasilan e-Government dalam pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Meskipun telah tersedia sistem digital melalui aplikasi *Tahu Sumedang*, pemanfaatannya belum merata dan optimal. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau belum mampu menggunakan layanan ini secara mandiri. Selain itu, peneliti menemukan bahwa pengelolaan sistem oleh internal instansi belum berjalan efisien karena keterbatasan tenaga operator yang kompeten, serta alur pelayanan yang masih bergantung pada prosedur manual. Kendala lainnya adalah belum terintegrasinya sistem secara menyeluruh, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam proses verifikasi dan pencetakan dokumen.

Berdasarkan latar belakang peneliti yang telah diuraikan di atas, maka peneliti menguraikan ke dalam fokus penelitian sebagai berikut:

1. *E-Government* dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
2. Faktor yang menjadi penghambat *E-Government* dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor yang menghambat *E-Government* dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Menurut Menurut Aang.K.D, dkk (2023:1) "*E-Gov* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online."

E-Government ini dapat diukur dengan penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik, menurut Syamsiar dan Basir,S (2023:21) terdapat 3 elemen yang harus dimiliki:

1. Support, konteks *e-government* mengacu pada dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak yang terlibat, baik dari sisi pemerintah, pejabat publik, pengambil kebijakan, maupun masyarakat, untuk memastikan keberhasilan implementasi dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik.
2. Capacity, *Capacity* ini merujuk pada adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government*.
3. Value, *Value* dalam *e-government* bertujuan untuk menciptakan nilai bagi kedua belah pihak.

Dalam pelaksanaan E-Government dalam Pelayanan Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sumedang juga menghadapi dua faktor penghambat, menurut Ilham (2021:52), hambatan dalam penerapan *E-Government* dikelompokkan menjadi dua kategori utama:

1. Faktor Internal, yang mencakup aspek-aspek dari dalam organisasi.
2. Faktor Eksternal, yang meliputi pengaruh lingkungan dan kondisi di luar institusi.

Dalam pelaksanaan penelitian e-Government dalam pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sumedang peneliti berfokus pada implementasi sistem digital yang digunakan untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen

lainnya. Penelitian ini menelaah sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Penelitian juga mencermati aspek kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan layanan yang diberikan melalui sistem e-Government. Di samping itu, tantangan yang dihadapi oleh Disdukcapil, seperti keterbatasan anggaran, resistensi perubahan, dan keamanan data juga menjadi fokus kajian.

2. METHOD

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Menurut Sukmadinata (2013:73) menyatakan bahwa : “Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik yang bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan”. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang menjadi informan penelitian berjumlah 5 orang yaitu diantaranya: Bagian Perencanaan dan Keuangan , Kepala Bagian Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Pranata Komputer Ahli Pertama, Operator Pelayanan Online.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara Studi Kepustakaan, Studi Lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi. Untuk mengelola hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh dengan mengacu pada operasi dasar yang menghasilkan keluaran penting yang mengutip dari model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017:247-252) yaitu *Data reduction* (reduksi data), *Data display* (penyajian data), *Conclusion drawing/Verification* (pemeriksaan kesimpulan atau verifikasi), dan Triangulasi (gabungan).

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data yang didapat lebih lengkap serta bermakna dan pasti, sehingga dapat memiliki kredibilitas yang tinggi agar tujuan penelitian dapat tercapai.

3. RESULTS AND DISCUSSION

E-Government dapat diartikan sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lain secara online. Dalam ini peneliti akan melakukan pembahasan mengenai E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, apa saja yang menjadi factor penghambat dan apa saja upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dari E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Mengenai E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang peneliti menggunakan teori dari Syamsiar dan Basir (2023:21) dengan dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Support
2. Capacity
3. Value

Dalam pembahasan mengenai Faktor Penghambat E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang peneliti menggunakan teori dari Ilham (2021:52) dengan dimensi -dimensi sebagai berikut:

1. Faktor Internal
2. Faktor Eksternal

Berdasarkan hasil wawancara kepada lima informan, maka didapatkan gambaran mengenai E-Government dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berdasarkan dimensi- dimensi dalam penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik, sebagai berikut.

Hasil Penelitian E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

1. Support

Dimensi ini mengacu pada dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak yang terlibat, baik dari sisi pemerintah, pejabat publik, pengambil kebijakan, maupun masyarakat, untuk memastikan keberhasilan implementasi dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik. Dukungan ini tidak hanya terbatas pada aspek kebijakan, tetapi juga mencakup komitmen, alokasi sumber daya, serta pengelolaan perubahan dalam organisasi pemerintahan.

- 1) Political Will, yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah menunjukkan komitmen politik dalam mendukung implementasi program e-Government, khususnya layanan online. Namun, masih ditemukannya layanan jemput bola menunjukkan bahwa pelayanan online belum berjalan efektif.
- 2) Sosialisasi, Yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah berjalan dengan berbagai media dan pendekatan. Akan tetapi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

2. Capacity

Dimensi Capacity ini merujuk pada adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian e-government.

- 1) Kapasitas Sumber Daya Manusia, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah mengembangkan kapasitas SDM secara adaptif. Meski menghadapi keterbatasan jumlah pegawai dan beban kerja ganda, dinas tetap mampu memberikan pelayanan secara optimal.
- 2) Kapasitas Anggaran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk mendukung layanan daring dan luring. Hal ini menunjukkan kapasitas anggaran yang efektif serta pengelolaan sumber daya yang terintegrasi dalam pengembangan e-Government.
- 3) Kapasitas Sarana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah menyediakan perangkat dasar yang cukup memadai untuk mendukung operasional layanan e-Government. Namun, fasilitas pendukung, perangkat cadangan, serta pemanfaatan infrastruktur di Mall Pelayanan Publik (MPP) masih terbatas.

3. Value

Value dalam e-government bertujuan untuk menciptakan nilai bagi kedua belah pihak. Pemerintah dan masyarakat. Melalui teknologi, e-government bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan berkualitas, serta memastikan bahwa manfaat nyata dapat dirasakan oleh masyarakat, seperti penghematan biaya, pengurangan waktu tunggu, dan peningkatan akses.

- 1) Hemat Biaya, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah menunjukkan efisiensi dalam biaya operasional melalui digitalisasi dokumen dan penerapan tanda tangan elektronik. Langkah ini berhasil menekan kebutuhan terhadap penggunaan kertas, tinta, dan distribusi fisik dokumen. Meskipun masih terdapat keterbatasan dalam pemangkasan anggaran perjalanan dinas, secara keseluruhan efisiensi anggaran telah tercapai, sebagaimana ditunjukkan dalam rekapitulasi jumlah dokumen digital yang digunakan.
- 2) Hemat Waktu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam waktu proses layanan yang sebelumnya memakan waktu hingga 14 hari kerja berhasil dipangkas menjadi hanya 1-3 hari kerja. Meskipun masih terdapat kendala dalam hal sumber daya manusia, jaringan, dan infrastruktur, sistem digital ini secara nyata mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, dan meningkatkan kecepatan layanan kependudukan secara keseluruhan.
- 3) Akses Lebih Mudah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang aplikasi *Tahu Sumedang* telah mempermudah akses layanan, dengan fitur seperti pengiriman digital dan akta otomatis. Namun, kesenjangan digital terutama pada kelompok usia di atas 35 tahun masih menjadi hambatan. Poster panduan layanan online telah disebar, namun penguatan literasi digital dan akses teknologi tetap diperlukan.

Hasil Penelitian Faktor Penghambat E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan hambatan yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya infrastruktur teknologi, serta resistensi terhadap perubahan.

- 1) Kendala Sumber Daya Finansial, faktor penghambat dalam pengembangan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang adalah keterbatasan sumber daya finansial. Keterbatasan anggaran ini berdampak pada minimnya pengadaan perangkat, kurangnya pelatihan bagi SDM, serta terbatasnya pemeliharaan sistem.
- 2) Rendahnya Penguasaan Teknologi, faktor penghambat dalam pelayanan di Disdukcapil Sumedang adalah masih rendahnya penguasaan teknologi oleh pegawai, ketidakmerataan sarana pendukung, serta kendala jaringan.
- 3) Pengaruh Faktor Spesifik, faktor penghambat dalam penerapan e-Government di Disdukcapil Sumedang meliputi keterbatasan anggaran, kurangnya sumber daya manusia yang terampil, serta gangguan teknis seperti masalah jaringan dan server. Selain itu, ketergantungan pada pihak ketiga dalam aspek teknis juga menjadi tantangan tersendiri.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal mencakup hambatan yang berasal dari lingkungan luar organisasi, seperti keterbatasan akses masyarakat terhadap teknologi, regulasi yang belum memadai, serta rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pengguna layanan.

- 1) Keterbatasan Sarana dan Prasarana, faktor penghambat utama dalam pelaksanaan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah keterbatasan sarana dan prasarana, yang meliputi anggaran yang terbatas, jaringan internet yang belum stabil, serta kurangnya perangkat keras, perangkat lunak, dan personil pendukung, sehingga berdampak pada kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat.
- 2) Kurangnya Dukungan SDM, faktor penghambat utama dalam penerapan e-government adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), khususnya dalam hal kompetensi di bidang teknologi informasi, tidak meratanya pelatihan di berbagai unit kerja, serta penurunan jumlah tenaga ahli akibat mutasi dan rotasi pegawai.
- 3) Resistensi Terhadap Perubahan, faktor penghambat dalam penelitian ini adalah adanya resistensi awal dari pegawai Disdukcapil yang bersifat pasif akibat keterpaksaan dalam mengikuti kebijakan digitalisasi. Meskipun tidak terdapat penolakan terbuka, sikap awal yang kurang antusias menunjukkan adanya hambatan psikologis dan adaptasi yang memerlukan waktu serta dukungan, seperti pelatihan rutin, untuk mengurangi resistensi tersebut.

Hasil Penelitian Upaya Faktor Penghambat E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

1. Upaya Internal

Upaya Mengatasi Internal merupakan strategi yang diambil untuk menghadapi tantangan atau hambatan internal yang muncul di dalam institusi pemerintahan itu sendiri. Hambatan-hambatan ini dapat berupa masalah struktural, budaya organisasi, atau kekurangan sumber daya yang dapat menghambat pelaksanaan *e-government* secara efektif.

- 1) Adanya Sumber Daya Finansial, Disdukcapil telah melakukan upaya pengelolaan sumber daya finansial secara efisien melalui pengajuan anggaran tahunan yang disertai rincian kebutuhan teknis agar terakomodasi dalam Rencana Kerja dan Anggaran (RKA).
- 2) Peningkatan Penguasaan Teknologi Informasi, upaya peningkatan penguasaan teknologi oleh petugas Disdukcapil mengalami hambatan yang cukup signifikan, khususnya akibat keterbatasan dana untuk pelatihan. Meskipun pelaksanaan bimbingan teknis (bimtek) di tahun sebelumnya terbukti mampu meningkatkan kompetensi petugas, pelatihan serupa tidak dilaksanakan pada tahun 2025 karena kebijakan efisiensi anggaran.
- 3) Penyesuaian Faktor Spesifik, upaya dalam digitalisasi layanan, khususnya melalui optimalisasi fitur unggah file yang meningkatkan efisiensi kerja. Meskipun sistem telah diadaptasi untuk mendukung operasional, ketidaksesuaian dengan kondisi lapangan menyebabkan sebagian proses tetap dilakukan secara manual.

2. Upaya Eksternal

Penerapan e-government mengacu pada langkah-langkah yang diambil untuk menghadapi tantangan yang berasal dari lingkungan luar organisasi pemerintahan. Faktor eksternal ini dapat mencakup masyarakat, sektor swasta, infrastruktur di luar kendali langsung pemerintah, serta kebijakan nasional atau internasional. Upaya dalam dimensi ini bertujuan memastikan implementasi e-government diterima, didukung, dan efektif bagi pemangku kepentingan eksternal.

- 1) Tersedia Sarana dan Prasarana, Disdukcapil telah menyusun Rencana Kebutuhan Barang dan Modal Daerah (RKBMD) setiap tahun untuk pengadaan dan perbaikan sarana prasarana sesuai dengan anggaran yang tersedia. Meskipun terjadi pemotongan anggaran hingga 50% yang berdampak pada layanan jemput bola akta kelahiran, Disdukcapil tetap melakukan pembaruan sarana, menjaga stabilitas infrastruktur IT, dan memastikan kelancaran layanan daring melalui koordinasi petugas dengan tim IT.
- 2) Adanya Dukungan Sumber Daya Manusia, Disdukcapil Sumedang telah melakukan upaya penguatan sumber daya manusia melalui pelatihan, penyesuaian personel, dan rekrutmen untuk mendukung layanan digital. Meskipun masih terdapat keterbatasan jumlah staf dan proses manual yang menghambat pelayanan, pendampingan teknis dari Diskominfo turut meningkatkan kesiapan SDM.
- 3) Strategi Resistensi Perubahan, Disdukcapil Sumedang telah menerapkan strategi resistensi perubahan melalui sosialisasi, pelatihan, pendampingan, grup komunikasi, dan pemberian insentif.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai implementasi E-Government dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa penerapan E-Government telah menunjukkan perkembangan yang positif, meskipun masih menghadapi beberapa hambatan, baik secara internal maupun eksternal.

Berdasarkan teori dari Syamsiar dan Basir (2023), penerapan E-Government dianalisis melalui dimensi *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Pada dimensi *Support*, Dinas Dukcapil telah menunjukkan komitmen politik dan upaya sosialisasi yang cukup aktif, meskipun masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pada dimensi *Capacity*, kapasitas sumber daya manusia, anggaran, dan sarana telah dimanfaatkan secara optimal walaupun masih terbatas dalam ketersediaan perangkat dan beban kerja pegawai. Sedangkan pada dimensi *Value*, penerapan sistem digital telah mampu menghemat biaya dan waktu serta memberikan akses layanan yang lebih mudah, walaupun masih terdapat kesenjangan digital pada kelompok usia tertentu.

Adapun faktor penghambat yang ditemukan berdasarkan teori Ilham (2021), terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup keterbatasan sumber daya finansial, rendahnya penguasaan teknologi, dan kendala teknis seperti jaringan dan server. Sementara faktor eksternal meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya dukungan SDM, serta resistensi terhadap perubahan di kalangan pegawai. Strategi yang telah dan dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain:

1. Dari sisi internal, Dinas Dukcapil melakukan pengelolaan anggaran yang efisien, peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan, serta optimalisasi fitur sistem untuk mendukung pelayanan.
2. Dari sisi eksternal, upaya dilakukan melalui perencanaan kebutuhan sarana secara berkelanjutan, penguatan SDM dengan pendampingan teknis dari Diskominfo, serta pendekatan sosialisasi dan insentif untuk mengatasi resistensi terhadap digitalisasi.

Berdasarkan kesimpulan diatas, beberapa saran yang dapat dijadikan rekomendasi, yaitu:

1. Pemerintah daerah diharapkan dapat mengalokasikan anggaran secara lebih maksimal untuk pembaruan infrastruktur teknologi, pelatihan SDM, serta penambahan perangkat penunjang guna mendukung pelayanan digital yang efektif.
2. Diperlukan penguatan strategi komunikasi publik melalui media sosial, banner informatif, dan kegiatan tatap muka guna meningkatkan literasi digital masyarakat dan memperluas jangkauan sosialisasi.
3. Disdukcapil Kabupaten Sumedang perlu membangun sistem evaluasi rutin untuk menilai efektivitas layanan E-Government serta berkolaborasi aktif dengan Diskominfo dalam mengatasi kendala teknis, seperti gangguan server dan kestabilan jaringan.

REFERENCES

- Almunawar, M. N., & Anshari, M. (2014). *Electronic government: Concepts, methodologies, tools, and applications*. IGI Global.
- Amy Rahayu, D. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Ilham. (2021). *E-governance*. CV. Budi Utama. Yogyakarta.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E-government: Konsep, esensi, dan studi kasus*. Mulawarman University Press.
- Ramadhan, R. J. (2023). Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan (*Doctoral dissertation*, Universitas Hasanuddin).
- Saputra, A. D. (2023). Penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik di kantor kecamatan Mariso Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Syamsiar, S., & Basir, B. (2023). *Konsep dan implementasi e-Government: Perwujudan pelayanan publik yang demokratis*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media.
- Yusuf, M., dkk. (2023). *E-Government*. Malang: Media Nusa Creative.
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). *E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia (E-Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E-Government Application in Indonesia)*. *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 22(1), 1-17.