JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik
E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000
https://dinastirev.org/JIHHP dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i6
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 31 Juli 2026 | **Revised**: 29 Agustus 2026 | **Accepted**: 10 September 2026

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan E-Government Pada Program Taring (Pendaftaran Daring) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar

Ni Kadek Ayu Dewi Wulandari[1], Ida Ayu Oka Martini[2]
[1]Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Bali, Indonesia, kdayudewi@gmail.com
[2]Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Bali, Indonesia, dayuokamartini@undiknas.ac.id

Corresponding Author: kdayudewi@gmail.com[1]

Abstract: *The development of digital technology has driven changes in the delivery of public services and requires public officials to demonstrate performance that is adaptive to such transformation. Nevertheless, research specifically examining employee performance in the implementation of digital-based population administration services at the local level remains limited. This study aims to analyze employee performance in the implementation of electronic government through the Online Registration Program (TARING) at the Population and Civil Registration Office of Denpasar City, as well as to identify the factors supporting and hindering its implementation. This study employed a qualitative approach with a descriptive method through observation, in-depth interviews, and documentation. Employee performance was analyzed based on effectiveness, efficiency, service quality, timeliness, productivity, and employee conditions. The findings indicate that the TARING Program supports improvements in employee effectiveness, efficiency, and productivity through a more integrated service process, with service capacity reaching approximately 350–500 applications per day and more than 300 applications being completed under certain conditions. However, service quality, timeliness, and employee conditions continue to face challenges, including low levels of digital literacy among the public, high service volumes, the simultaneous implementation of online and offline services, and technical system disruptions. The novelty of this study lies in emphasizing that the success of electronic government is determined not only by technology but also by the integration of human resources, organizational capacity, technology, and community participation.*

Keyword: *employee performance, electronic government, Online Registration Program, public service, population administration.*

Abstrak: Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menuntut aparatur memiliki kinerja yang adaptif terhadap transformasi tersebut. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji kinerja pegawai dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada tingkat daerah masih

terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik melalui Program Pendaftaran Daring (TARING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, serta mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis kinerja dilakukan berdasarkan aspek efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, produktivitas, dan kondisi pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Taring mampu mendukung peningkatan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pegawai melalui proses pelayanan yang lebih terintegrasi, dengan kapasitas pelayanan mencapai sekitar 350–500 permohonan per hari dan penyelesaian lebih dari 300 permohonan pada kondisi tertentu. Namun, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kondisi pegawai masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat, tingginya volume pelayanan, pelaksanaan pelayanan daring dan luring secara bersamaan, serta gangguan teknis sistem. Kebaruan penelitian ini terletak pada penegasan bahwa keberhasilan pemerintahan berbasis elektronik tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh keterpaduan sumber daya manusia, organisasi, teknologi, dan partisipasi masyarakat.

Kata Kunci: kinerja pegawai, pemerintahan berbasis elektronik, Program Pendaftaran Daring, pelayanan publik, administrasi kependudukan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat. Perubahan tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan mendorong pelayanan publik untuk dilaksanakan secara lebih responsif, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan (Denhardt & Denhardt, 2015). Perkembangan teknologi informasi kemudian memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan melalui penerapan *electronic government*. Pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, memperluas akses masyarakat, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel (Indrajit, 2006). Hal tersebut menjadi semakin relevan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang memiliki cakupan pelayanan luas dan menuntut ketepatan, kecepatan, serta kesinambungan dalam pengelolaannya.

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan Program Taring (Pendaftaran Daring). Program ini merupakan inovasi pelayanan berbasis digital yang ditujukan untuk mendukung penerapan *electronic government* dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, keberhasilan suatu inovasi digital tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan aplikasi atau infrastruktur teknologi. Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem, mengelola proses pelayanan, merespons permasalahan, dan beradaptasi terhadap perubahan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi pelayanan digital.

Dalam pelaksanaannya, Program Taring (Pendaftaran Daring) memiliki beban pelayanan yang relatif tinggi. Berdasarkan data awal penelitian, kapasitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar berada pada kisaran 350–500 permohonan per hari, dengan jumlah penyelesaian yang pada kondisi tertentu dapat mencapai lebih dari 300 permohonan per hari. Tingginya volume permohonan tersebut menunjukkan bahwa pegawai dituntut untuk mampu mempertahankan produktivitas sekaligus memastikan ketepatan dan kualitas pelayanan. Kondisi ini menjadi semakin kompleks karena

pelayanan daring tidak sepenuhnya menggantikan pelayanan luring, sehingga pegawai harus menangani kedua mekanisme pelayanan secara bersamaan.

Fenomena empiris di lapangan juga menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Taring (Pendaftaran Daring) masih dihadapkan pada berbagai kondisi yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital sehingga membutuhkan pendampingan, sementara pada waktu tertentu terjadi peningkatan volume permohonan yang menambah beban kerja pegawai. Selain itu, gangguan teknis pada sistem dapat menghambat proses verifikasi dan penyelesaian dokumen. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi pelayanan dengan realitas pelaksanaannya, karena efektivitas teknologi tetap bergantung pada kemampuan pegawai dalam mengelola beban pelayanan, menyelesaikan permasalahan teknis maupun nonteknis, serta memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan Program Taring (Pendaftaran Daring) masih menghadapi sejumlah permasalahan. Rendahnya kemampuan sebagian masyarakat dalam memanfaatkan teknologi, tingginya jumlah permohonan pelayanan, berlangsungnya pelayanan daring dan luring secara bersamaan, serta munculnya gangguan teknis pada sistem dapat memengaruhi proses kerja pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan belum secara otomatis menjamin tercapainya kinerja aparatur dan kualitas pelayanan yang optimal. Dengan demikian, diperlukan kajian yang tidak hanya menilai keberadaan atau keberhasilan sistem digital, tetapi juga menganalisis bagaimana kinerja pegawai dalam menjalankan pelayanan berbasis teknologi.

Penelitian terdahulu mengenai *electronic government* pada umumnya lebih berfokus pada efektivitas sistem, kesiapan organisasi, kepemimpinan, infrastruktur, dan faktor pendukung implementasi teknologi. Dalam berbagai penelitian tersebut, kinerja pegawai cenderung ditempatkan sebagai bagian dari faktor pendukung atau kendala, bukan sebagai objek utama yang dianalisis secara komprehensif. Selain itu, kajian mengenai inovasi pelayanan digital masih banyak dilakukan pada layanan atau wilayah tertentu sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kinerja aparatur dalam mengelola pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki jumlah pengguna besar dan berlangsung secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya mengenai kinerja pegawai sebagai aktor utama dalam pelaksanaan *electronic government*.

Keunikan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang menempatkan kinerja pegawai sebagai pusat kajian dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian ini menggunakan Program Taring (Pendaftaran Daring) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sebagai konteks empiris untuk menganalisis kinerja pegawai melalui aspek efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, produktivitas, dan kondisi pegawai (Moeheriono, 2012). Pendekatan ini memberikan pemahaman mengenai bagaimana faktor teknologi, sumber daya manusia, organisasi, dan masyarakat saling berinteraksi dalam mendukung pelaksanaan pelayanan digital. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan *electronic government* melalui Program Taring (Pendaftaran Daring) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik melalui Program Taring (Pendaftaran Daring). Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami fenomena penelitian berdasarkan kondisi nyata, pengalaman, serta informasi yang diperoleh dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung

dalam pelaksanaan pelayanan. Penelitian berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, Provinsi Bali, sebagai instansi yang menyelenggarakan Program Taring (Pendaftaran Daring) dalam rangka mendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026.

Fokus penelitian diarahkan pada kinerja pegawai dalam pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik melalui Program Taring (Pendaftaran Daring). Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan fokus penelitian. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan program dan pelayanan yang diteliti. Informan terdiri atas 1 orang Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai informan kunci, 3 orang Kepala Bidang dan 2 orang Staf Verifikator yang terlibat dalam pelayanan sebagai informan utama, serta 3 orang pemohon/masyarakat pengguna layanan sebagai informan tambahan.

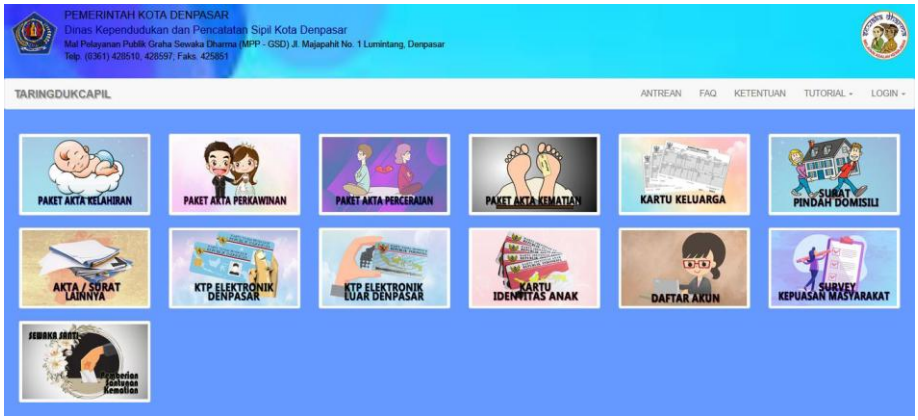
Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui hasil observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Program Taring (Pendaftaran Daring). Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen kelembagaan, peraturan, dokumentasi kegiatan, dan berbagai sumber tertulis yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses penelitian dengan didukung oleh pedoman wawancara, pedoman observasi, dan alat dokumentasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh informasi mengenai aktivitas pelayanan, pelaksanaan tugas pegawai, pemanfaatan teknologi, serta proses penyelenggaraan Program Taring (Pendaftaran Daring). Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai pengalaman, pandangan, dan permasalahan yang dihadapi oleh para pihak dalam pelaksanaan pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai sumber data pelengkap melalui penelaahan dokumen dan berbagai arsip yang berkaitan dengan penelitian.

Keabsahan data dilakukan melalui pengujian kredibilitas dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan teknik pengumpulan data. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, & Saldaña (2014). Analisis penelitian menggunakan enam aspek kinerja pegawai, yaitu efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, produktivitas, dan kondisi pegawai. Seluruh proses analisis digunakan untuk memperoleh pemahaman mengenai kinerja pegawai serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik melalui Program Taring (Pendaftaran Daring).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Taring (Pendaftaran Daring) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar telah memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Analisis penelitian mengacu pada enam indikator kinerja yang dikemukakan oleh Moeheriono, yaitu efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, produktivitas, dan keselamatan (kondisi pegawai). Keenam indikator tersebut digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kinerja aparatur mampu mendukung keberhasilan implementasi Program Taring (Pendaftaran Daring) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital.



Gambar 1 Website TARING Dukcapil

Sumber : https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id/

1) **Efektivitas** Program Taring (Pendaftaran Daring) terbukti mampu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dibandingkan dengan mekanisme pelayanan konvensional. Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, sistem digital juga mendukung pegawai dalam melaksanakan proses verifikasi, pengolahan, dan pengelolaan dokumen secara lebih sistematis. Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

   "...Menurut saya, Program Taring (Pendaftaran Daring) membuat pekerjaan pegawai menjadi lebih efektif karena proses pelayanan, verifikasi, dan pemantauan permohonan dapat dilakukan melalui satu sistem. Memang terkadang masih terjadi error atau maintenance, tetapi secara keseluruhan Taring (Pendaftaran Daring) sangat membantu kami dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan teratur kepada masyarakat."

   Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaan program masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat serta stabilitas sistem informasi. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya berjalan optimal ketika terjadi gangguan teknis ataupun keterbatasan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

2) **Efisiensi** penerapan Program Taring (Pendaftaran Daring) berhasil menyederhanakan proses administrasi yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Pemanfaatan teknologi informasi mampu mempercepat proses pelayanan, mempermudah pengajuan dokumen, serta meningkatkan koordinasi antarpegawai dalam penyelesaian administrasi kependudukan. Seperti yang dikemukakan oleh Staff Verifikator

   "...Kalau dari sisi pekerjaan memang TARING membantu karena data masyarakat sudah masuk ke sistem dan kami tidak perlu lagi menginput dari awal. Tetapi, kadang kami tetap harus melayani masyarakat yang datang langsung karena mereka belum memahami cara menggunakan TARING".

   Namun demikian, pencapaian efisiensi masih menghadapi beberapa kendala, terutama yang berkaitan dengan gangguan jaringan internet dan kegiatan pemeliharaan (maintenance) sistem. Hambatan tersebut menyebabkan proses pelayanan pada waktu tertentu mengalami perlambatan sehingga efisiensi pelayanan belum dapat dicapai secara maksimal.

3) **Kualitas pelayanan** hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya memberikan pelayanan yang responsif melalui pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi Taring (Pendaftaran Daring). Kompetensi pegawai dalam memberikan informasi yang jelas, komunikatif, serta solutif menjadi faktor yang

mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Seperti yang dikemukakan oleh Staff Verifikator

"Kalau menurut saya, TARING memang membantu pelayanan menjadi lebih baik karena masyarakat bisa mengajukan dokumen secara online".

Di sisi lain, masih terdapat sebagian masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara langsung karena belum memiliki kemampuan yang memadai dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4) **Ketepatan waktu** sebagian besar pelayanan administrasi kependudukan telah dapat diselesaikan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Akan tetapi, peningkatan jumlah permohonan layanan maupun gangguan pada sistem informasi menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal. Oleh sebab itu, penguatan kapasitas sistem informasi dan infrastruktur teknologi menjadi aspek penting dalam menjaga konsistensi ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat.
5) **Produktivitas** hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya jumlah permohonan dokumen administrasi kependudukan melalui Program Taring (Pendaftaran Daring) mencerminkan meningkatnya tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Kondisi tersebut sekaligus menunjukkan kemampuan pegawai dalam mempertahankan produktivitas pelayanan meskipun menghadapi beban kerja yang relatif tinggi.

Tabel 1. Realisasi Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Dukcapil Kota Denpasar pada Semester 2 Tahun 2025

KETERANGAN	BULAN					
	JUL	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES
AKTA KELAHIRAN	319	291	130	263	198	**177**
AKTA PERKAWINAN	224	325	207	609	316	**400**
AKTA PERCERAIAN	63	46	23	48	43	**54**
KARTU KELUARGA	832	792	593	1095	684	**939**
KARTU TANDA PENDUDUK	1.819	1.705	1.090	2.114	1.582	**1.561**
AKTA KEMATIAN	**94**	**128**	**102**	**198**	**135**	**141**

Sumber : https://dota.denpasarkota.go.id

Data realisasi penerbitan dokumen administrasi kependudukan pada Semester II Tahun 2025 memperlihatkan bahwa volume pelayanan masih berada pada tingkat yang tinggi sehingga diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang optimal agar produktivitas pelayanan tetap dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

6) **Keselamatan (kondisi pegawai)** penelitian menemukan bahwa lingkungan kerja yang kondusif, dukungan pimpinan, serta terjalinnya kerja sama yang baik antarpegawai menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi Program Taring (Pendaftaran Daring). Namun demikian, tingginya intensitas pelayanan dan meningkatnya volume pekerjaan berpotensi menimbulkan kelelahan kerja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan sumber daya manusia

melalui peningkatan kompetensi, pemerataan beban kerja, serta penyediaan dukungan teknis yang memadai guna menjaga kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Selain mengevaluasi kinerja pegawai, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah faktor yang memengaruhi implementasi Program Taring (Pendaftaran Daring). Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan dalam mendorong transformasi digital, kompetensi pegawai, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, serta dukungan kebijakan pemerintah terhadap penerapan e-government. Sebaliknya, faktor penghambat yang masih dihadapi antara lain gangguan jaringan internet, kegiatan pemeliharaan sistem, tingginya volume pelayanan administrasi kependudukan, serta rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian masyarakat. Berbagai faktor tersebut memberikan pengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan Program Taring (Pendaftaran Daring) sehingga diperlukan upaya peningkatan kapasitas teknologi, penguatan kompetensi aparatur, serta edukasi yang berkelanjutan kepada masyarakat mengenai pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Keberhasilan implementasi e-government tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi informasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja pegawai sebagai pelaksana utama pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan teori Moeheriono yang menyatakan bahwa efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, produktivitas, dan kondisi pegawai merupakan indikator penting dalam mengukur kinerja organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Taring (Pendaftaran Daring) memerlukan sinergi antara pengembangan teknologi informasi, peningkatan kompetensi aparatur, serta penguatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Melalui analisis enam indikator kinerja menurut Moeheriono, penelitian ini memberikan perspektif baru bahwa transformasi digital di sektor publik hanya akan berjalan secara optimal apabila diikuti oleh peningkatan kapasitas sumber daya manusia, sehingga inovasi teknologi dan kualitas aparatur menjadi dua elemen yang saling melengkapi dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui Program Taring (Pendaftaran Daring) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar secara umum telah mendukung peningkatan kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan enam indikator kinerja Moeheriono, Program TARING memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan produktivitas melalui proses pelayanan yang lebih terintegrasi dan berbasis teknologi. Namun, capaian tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh gangguan jaringan dan sistem, tingginya volume pelayanan, serta keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat yang berdampak pada beban kerja dan kelancaran pelayanan.

Temuan penelitian menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak dapat dipahami semata-mata sebagai keberhasilan penerapan teknologi, tetapi merupakan hasil interaksi antara teknologi, kapasitas aparatur, dukungan organisasi, dan kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat perspektif bahwa kinerja pegawai merupakan dimensi penting dalam mengukur keberhasilan implementasi e-government, khususnya pada pelayanan publik berbasis digital. Secara praktis, peningkatan kualitas Program Taring (Pendaftaran Daring) perlu diarahkan pada penguatan kompetensi dan kapasitas pegawai, peningkatan keandalan infrastruktur dan sistem, serta strategi

pendampingan bagi masyarakat agar transformasi digital mampu menghasilkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan implementasi Program Taring (Pendaftaran Daring) adalah sebagai berikut.

Pertama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar perlu terus memperkuat infrastruktur teknologi informasi, khususnya dengan meningkatkan stabilitas jaringan internet dan keandalan sistem aplikasi Taring (Pendaftaran Daring). Langkah ini penting untuk meminimalkan gangguan teknis yang berpotensi menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Kedua, peningkatan kompetensi pegawai perlu dilakukan secara berkesinambungan melalui pelatihan, bimbingan teknis, maupun pengembangan kapasitas di bidang teknologi informasi. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital sekaligus memberikan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Ketiga, pemerintah daerah bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mengintensifkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Peningkatan literasi digital masyarakat diharapkan dapat mendorong pemanfaatan Program Taring (Pendaftaran Daring) secara lebih optimal sehingga ketergantungan terhadap pelayanan tatap muka dapat dikurangi.

Keempat, evaluasi terhadap implementasi Program Taring (Pendaftaran Daring) perlu dilaksanakan secara berkala dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, baik pegawai maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi perbaikan, pengembangan inovasi pelayanan, serta peningkatan kualitas penyelenggaraan *e-government* di masa mendatang.

Kelima, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan mengkaji faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi *e-government*, seperti kepuasan masyarakat, kualitas sistem informasi, kesiapan organisasi, maupun tingkat kematangan transformasi digital. Penelitian komparatif pada instansi pemerintah daerah lainnya juga diperlukan agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital di berbagai daerah.

REFERENSI

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. (2025). *Data Realisasi Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Semester II Tahun 2025*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.

Kurniawan, A. (2018). *Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Graha Ilmu.

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi Ketiga). UPP STIM YKPN.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. PT RajaGrafindo Persada.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Republik Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.*

Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.*

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.*

Ramdani, A., & Al-Hifdhi, M. (2024). Implementasi New Public Service dalam pelayanan publik berbasis digital.

Sedarmayanti. (2018). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama.

Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sutabri, T. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Andi Offset.

Widodo, J. (2015). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Bayumedia Publishing.