# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK DIGITAL JELITAKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG PROVINSI SULAWESI SELATAN MENGGUNAKAN *E-GOVQUAL*

Adhiyaksa Arif
NPP. 33.0901
*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*
Email: adhiyaksaarif2@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Sabaruddin, M.Ag
Email: sabaruddin1261@gmail.com

## *ABSTRACT*

***Problem Statement (Research Gap):*** *The JELITAKU application is intended to support online population administration services in Pinrang Regency, yet the thesis records very limited initial uptake and an inconsistent user experience. Research on digital public services at the regency level also remains dominated by quantitative measurement, leaving limited qualitative evidence on how users interpret usability, trust, interaction functionality, reliability, information quality, and support in a local service context.* ***Purpose:*** *This study aims to determine the quality of the JELITAKU digital public service using the E-GovQual approach.* ***Method:*** *The study used a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, documentation, and supporting questionnaires using purposive sampling. Eleven interview informants consisted of the Head of the Population and Civil Registration Office, four civil servants, and six JELITAKU users. Qualitative data were analyzed interactively and organized with NVivo 12 Pro based on six E-GovQual dimensions.* ***Result:*** *JELITAKU service quality is fairly good but not yet optimal as an independent digital service. Questionnaire recap shows the strongest positive responses in Content and Appearance of Information (73.89%) and Citizen Support (67.78%), while Trust is dominated by neutral responses (63.33%). Qualitative coding identifies Functionality of the Interaction Environment as the most frequently discussed dimension, particularly status tracking, notifications, and form assistance. WhatsApp support and responsive officers strengthen implementation, whereas limited digital literacy, network constraints, unclear service status, and dependence on manual assistance hinder it.* ***Conclusion:*** *JELITAKU remains semi-digital and requires clearer tracking, stronger system integration, transparent privacy information, and sustained user education to become more effective and inclusive.*
***Keywords:*** *digital public service; E-GovQual; JELITAKU; population administration; service quality*

## ABSTRAK

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/*Research Gap*):** Aplikasi JELITAKU ditujukan sebagai layanan administrasi kependudukan daring di Kabupaten Pinrang, tetapi naskah skripsi menunjukkan pemanfaatan awal yang masih rendah dan pengalaman pengguna yang belum konsisten. Penelitian layanan publik digital pada tingkat kabupaten juga masih lebih banyak menilai pengaruh secara kuantitatif, sehingga diperlukan pembacaan kualitatif terhadap pengalaman pengguna berdasarkan

dimensi *E-GovQual*. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan publik digital JELITAKU dengan pendekatan *E-GovQual*. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan kuesioner pendukung dengan purposive sampling. Informan wawancara berjumlah sebelas orang, terdiri atas Kepala Disdukcapil, empat ASN, dan enam masyarakat pengguna JELITAKU. Analisis data dilakukan secara interaktif dan dibantu NVivo 12 Pro berdasarkan enam dimensi *E-GovQual*. **Hasil/Temuan:** Kualitas layanan JELITAKU tergolong cukup baik, tetapi belum optimal sebagai layanan digital mandiri. Rekap kuesioner menunjukkan respons positif tertinggi pada dimensi *Content and Appearance of Information* (73,89%) dan *Citizen Support* (67,78%), sedangkan dimensi *Trust didominasi respons netral* (63,33%). Pengodean kualitatif menunjukkan *Functionality of the Interaction Environment* sebagai dimensi paling dominan, terutama terkait tracking status, notifikasi, dan bantuan formulir. Dukungan petugas serta WhatsApp menjadi penguat layanan, sementara literasi digital, jaringan, transparansi status, dan ketergantungan pada bantuan manual menjadi kendala. **Kesimpulan:** Layanan JELITAKU masih bersifat semi-digital dan perlu diperkuat melalui kejelasan tracking, integrasi bantuan, transparansi privasi, stabilitas sistem, serta edukasi pengguna.
***Kata kunci:*** *administrasi kependudukan; E-GovQual; JELITAKU; kualitas layanan; layanan publik digital*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Transformasi pelayanan publik berbasis digital menuntut pemerintah daerah menghadirkan layanan yang mudah diakses, andal, aman, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Dalam administrasi kependudukan, layanan digital berperan penting karena dokumen kependudukan menjadi dasar akses masyarakat terhadap berbagai pelayanan lain. Kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kejelasan alur, reliabilitas proses, perlindungan data, mutu informasi, serta dukungan ketika warga mengalami kesulitan. Kajian tentang layanan pemerintah daerah menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perlu ditopang oleh kualitas sistem, kesiapan tata kelola, efektivitas alur kerja, dan manfaat layanan yang dirasakan pengguna (Nurnila et al., 2025; Basri & Nurrahman, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025; Rahmatullah et al., 2025).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang mengembangkan JELITAKU (Jendela Informasi dan Pendaftaran Administrasi Kependudukan) sebagai kanal layanan daring. Skripsi mencatat bahwa penduduk Kabupaten Pinrang berjumlah sekitar 418.000 jiwa, sedangkan aplikasi JELITAKU 2.0 tercatat telah diunduh lebih dari 1.000 kali; perbandingan tersebut menunjukkan jangkauan awal penggunaan aplikasi yang masih terbatas. Kondisi tersebut penting dikaji karena inovasi digital baru bermakna apabila dapat dipahami, dipercaya, dan digunakan oleh masyarakat.

Model *E-GovQual* dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012) digunakan untuk membaca kualitas layanan melalui enam dimensi, yaitu *Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance of Information, dan Citizen Support*. Model ini relevan karena JELITAKU tidak hanya berhadapan dengan persoalan sistem, tetapi juga variasi literasi digital, keterbatasan jaringan, kebutuhan bantuan langsung, dan ekspektasi warga terhadap transparansi pelayanan.

Dengan demikian, penilaian kualitas JELITAKU dibutuhkan untuk mengidentifikasi dimensi yang telah mendukung pelayanan serta aspek yang masih perlu diperkuat agar digitalisasi administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang lebih inklusif dan berkelanjutan.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Permasalahan empiris penelitian terletak pada ketidaksesuaian antara tujuan penyediaan layanan kependudukan daring yang mudah dan mandiri dengan pengalaman penggunaan yang belum konsisten. Masyarakat masih menghadapi ketidakjelasan langkah setelah pendaftaran, tracking status yang belum cukup transparan, gangguan jaringan, serta kebutuhan bantuan langsung melalui petugas atau WhatsApp.

Dari sisi kajian, penelitian sebelumnya banyak mengukur kualitas layanan digital secara kuantitatif melalui indeks, gap, atau hubungan antarvariabel. Pendekatan tersebut penting, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan makna kualitas layanan bagi pengguna di daerah yang memiliki variasi akses internet, kemampuan digital, dan tingkat kepercayaan. Penelitian ini mengisi celah tersebut melalui eksplorasi kualitatif pengalaman pengguna dan penyelenggara JELITAKU dengan kerangka *E-GovQual*, dilengkapi data kuesioner sebagai penguat temuan. Celah tersebut relevan karena kajian layanan pemerintah digital menegaskan bahwa literasi digital, kesiapan organisasi, penerimaan pengguna, pengalaman penggunaan, dan *e-trust* memengaruhi pemanfaatan layanan (Matutina & Fahlevvi, 2025; Ekowati & Supintar, 2025; Anityasari et al., 2024; Liu et al., 2024; Almarashdah et al., 2024).

### 1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena Disdukcapil membutuhkan bukti empiris untuk meningkatkan kualitas layanan JELITAKU, terutama pada alur proses, kejelasan status, dukungan pengguna, keamanan informasi, dan kesiapan warga. Tanpa pemetaan pengalaman pengguna, perbaikan berisiko hanya berfokus pada fitur teknis dan tidak menyelesaikan hambatan nyata, sehingga ketergantungan pada layanan manual tetap tinggi dan manfaat transformasi digital tidak dirasakan secara merata. Urgensi tersebut sejalan dengan kebutuhan kematangan proses, interoperabilitas, dan tata kelola digital daerah agar inovasi pelayanan memberi manfaat yang berkelanjutan (Dedovic & Homburg, 2024; Basri & Nurrahman, 2025).

### 1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pembanding menunjukkan bahwa kualitas layanan digital pemerintah dipengaruhi oleh kualitas sistem, reliabilitas, dukungan pengguna, kepercayaan, literasi digital, dan kesiapan tata kelola. Posisi penelitian ini dirangkum pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Ringkasan penelitian terdahulu yang relevan

| No. | Peneliti/Tahun | Metode/Fokus | Temuan Utama | Posisi Penelitian Ini |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Nurnila et al. (2025) | Model DeLone dan McLean; implementasi SIRUP pemerintah daerah | Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mendukung keberhasilan sistem digital pemerintah. | Memperkuat analisis kualitas sistem dan layanan pada JELITAKU. |

| No. | Peneliti/Tahun | Metode/Fokus | Temuan Utama | Posisi Penelitian Ini |
|---|---|---|---|---|
| 2 | Matutina & Fahlevvi (2025) | Literasi digital; kebijakan e-government daerah | Kesenjangan generasi dan geografis memengaruhi literasi digital dan akses layanan pemerintah. | Relevan untuk membaca hambatan literasi digital pengguna JELITAKU. |
| 3 | Basri & Nurrahman (2025) | Smart governance; tata kelola digital daerah | Penerapan smart governance membutuhkan kesiapan kelembagaan, infrastruktur, dan partisipasi masyarakat. | Menopang analisis dukungan kelembagaan Disdukcapil Pinrang. |
| 4 | Anityasari et al. (2024) | Extended Technology Acceptance Model; adopsi e-government | Penerimaan pengguna menjadi faktor penting dalam keberlanjutan penggunaan layanan pemerintah digital. | Mendukung pembahasan adopsi dan kemudahan penggunaan JELITAKU. |
| 5 | Almarashdah et al. (2024) | Good e-governance, e-trust, dan perilaku kewargaan digital | E-trust berperan penting dalam membentuk perilaku warga pada layanan digital. | Memperkuat analisis dimensi Trust dalam E-GovQual. |
| 6 | Fitriyanti (2022) | E-GovQual dan IPA pada layanan AK-1 | Reliability dan citizen support menjadi prioritas perbaikan layanan e-government. | Relevan untuk membaca keandalan dan dukungan bantuan dalam JELITAKU. |
| 7 | Astuti & Khusna (2025) | Kualitatif; E-GovQual pada layanan SIAP PPAK | Layanan cukup baik, tetapi masih terkendala literasi digital, aspek teknis, dan kesiapan sumber daya. | Temuan sejalan, tetapi objek penelitian ini adalah layanan adminduk Kabupaten Pinrang. |

*Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.*

### 1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian terletak pada kajian kualitas layanan JELITAKU sebagai inovasi administrasi kependudukan tingkat kabupaten dengan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis enam dimensi *E-GovQual*. Berbeda dari studi yang dominan menggunakan survei dan analisis gap, penelitian ini mempertemukan pengalaman penyelenggara dan masyarakat, memanfaatkan NVivo 12 Pro untuk memetakan tema kualitatif, serta menggunakan kuesioner sebagai data pendukung. Dengan pendekatan tersebut, penelitian mampu menunjukkan bahwa dimensi yang paling sering dibicarakan secara kualitatif tidak selalu sama dengan dimensi yang memperoleh respons positif tertinggi pada kuesioner.

### 1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan publik digital JELITAKU Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dengan pendekatan *E-GovQual.*

## II. METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena kualitas layanan digital perlu dipahami melalui pengalaman, persepsi, dan kendala pengguna serta penyelenggara layanan. Kerangka *E-GovQual* digunakan untuk mengorganisasi analisis pada enam dimensi kualitas layanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kuesioner digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat pembacaan tema hasil wawancara, bukan untuk mengubah fokus utama penelitian menjadi pengujian kuantitatif. Pemilihan pembacaan kualitatif yang diperkuat data pendukung memungkinkan aspek penerimaan, trust, kualitas sistem, dan manfaat layanan digital dijelaskan secara kontekstual (Anityasari et al., 2024; Almarashdah et al., 2024; Nurnila et al., 2025; Rahmatullah et al., 2025).

Data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan kuesioner kepada pengguna layanan. Data sekunder berasal dari dokumen, arsip, laporan, dan regulasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan digital. Informan dipilih secara purposive karena memiliki pengalaman langsung sebagai penyelenggara atau pengguna JELITAKU; Kepala Disdukcapil menjadi informan kunci karena memiliki kewenangan dan gambaran kebijakan pelayanan.

**Tabel 2.** Informan wawancara penelitian

| No. | Informan | Jumlah (orang) | Kode |
|---|---|---|---|
| 1 | Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 1 | I1 |
| 2 | ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 4 | I2 |
| 3 | Masyarakat pengguna aplikasi JELITAKU di Kabupaten Pinrang (Wawancara) | 6 | I3 |
| 4 | Masyarakat pengguna aplikasi JELITAKU di Kabupaten Pinrang (Kuesioner) | 30 | I4 |
| | Jumlah | 41 | |

*Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.*

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman (1994) melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. NVivo 12 Pro digunakan untuk mengelola transkrip, mengodekan data berdasarkan dimensi *E-GovQual*, dan menghasilkan visualisasi berupa *word cloud* serta *hierarchy chart*. Rekap kuesioner pada masing-masing dimensi memuat 180 tanggapan item yang dipakai untuk melihat kecenderungan persepsi pengguna.

Penelitian dilaksanakan pada awal hingga akhir Januari 2026 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Pemilihan lokasi sesuai dengan fokus kajian, yaitu aplikasi JELITAKU sebagai layanan publik digital yang dikelola oleh instansi tersebut.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Gambaran Pelaksanaan Layanan Digital JELITAKU

JELITAKU merupakan kanal informasi dan pendaftaran administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pinrang. Aplikasi diarahkan untuk membantu masyarakat memperoleh informasi persyaratan, melakukan pendaftaran, memantau proses, serta mengakses bantuan layanan tanpa sepenuhnya bergantung pada kunjungan awal ke kantor.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemanfaatan JELITAKU belum sepenuhnya membentuk layanan digital yang mandiri. Warga masih memerlukan penjelasan petugas mengenai langkah berikutnya, perubahan status, dan proses lanjutan. Dalam konteks ini, kualitas layanan dipengaruhi oleh pertemuan antara performa sistem dan kemampuan pendampingan petugas.

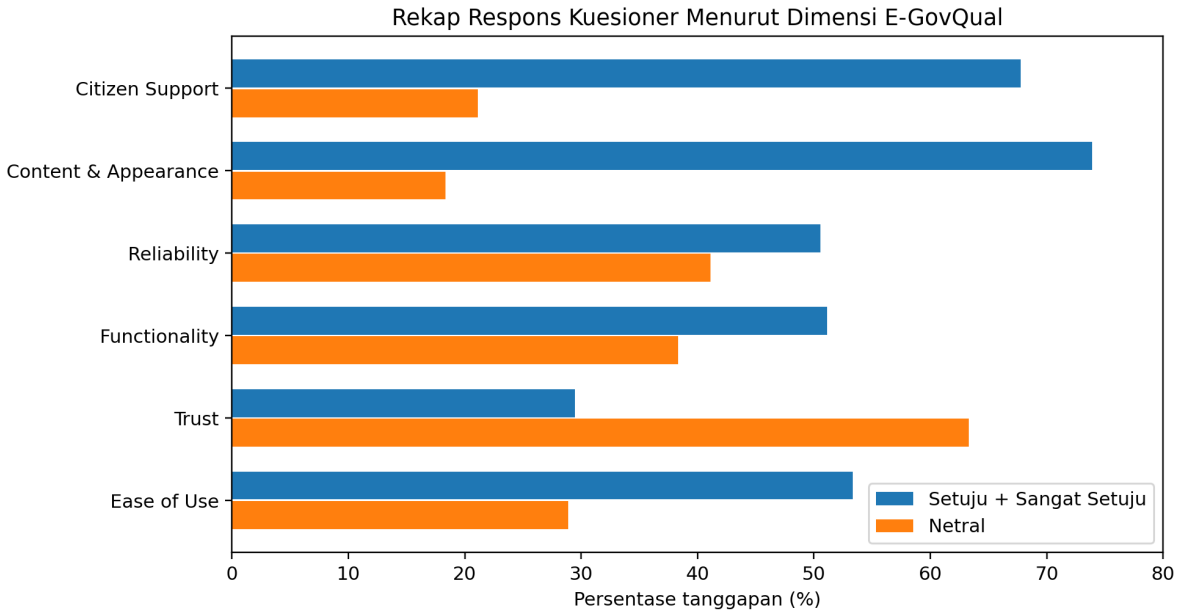
### 3.2. Rekap Temuan Enam Dimensi E-GovQual

Kuesioner pendukung menunjukkan kecenderungan penilaian yang berbeda pada masing-masing dimensi. Tabel 3 menyajikan rekap tanggapan per dimensi, sedangkan Gambar 1 menonjolkan perbandingan respons positif dan netral.

**Tabel 3.** Rekap hasil kuesioner berdasarkan dimensi E-GovQual

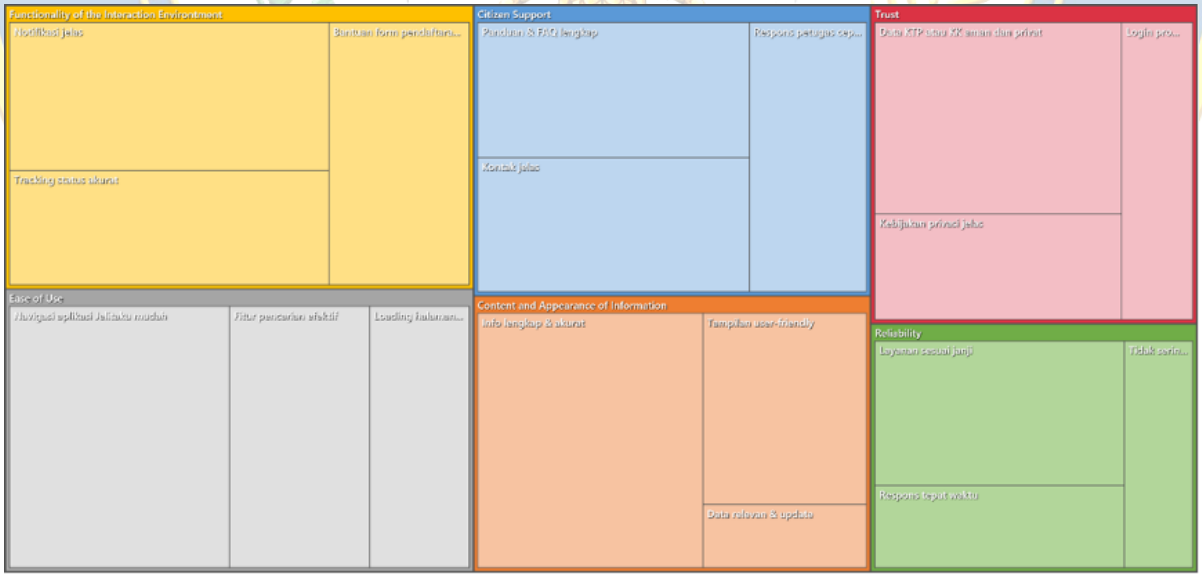
| Dimensi | STS (%) | TS (%) | N (%) | S (%) | SS (%) | Rerata | Interpretasi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ease of Use | 5,56 | 12,22 | 28,89 | 42,22 | 11,11 | 3,41 | Cukup positif; masih perlu pendampingan |
| Trust | 0,00 | 7,22 | 63,33 | 29,44 | 0,00 | 3,22 | Terendah; dominan netral |
| Functionality of the Interaction Environment | 3,33 | 7,22 | 38,33 | 51,11 | 0,00 | 3,37 | Fungsi interaksi dinilai cukup baik |
| Reliability | 0,56 | 7,78 | 41,11 | 45,00 | 5,56 | 3,47 | Cukup andal; stabilitas perlu penguatan |
| Content and Appearance of Information | 0,56 | 7,22 | 18,33 | 58,33 | 15,56 | 3,81 | Penilaian positif tertinggi |
| Citizen Support | 1,11 | 10,00 | 21,11 | 53,89 | 13,89 | 3,69 | Dukungan bantuan dinilai kuat |

*Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.*




**Gambar 1.** Perbandingan respons positif dan netral pada enam dimensi *E-GovQual*
*Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.*

Secara kuantitatif pendukung, *Content and Appearance of Information* memperoleh respons positif tertinggi, diikuti *Citizen Support*. Namun, hasil pengodean NVivo menunjukkan bahwa *Functionality of the Interaction Environment* menjadi dimensi yang paling dominan dibicarakan oleh informan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa aspek yang paling sering menjadi perhatian pengguna tidak selalu merupakan aspek yang dinilai paling baik; justru status, notifikasi, dan interaksi sistem banyak dibicarakan karena merupakan titik kritis pengalaman layanan.




**Gambar 2.** *Hierarchy chart* pengodean tematik *E-GovQual* pada layanan JELITAKU
*Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.*

### 3.3. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Pada dimensi *Ease of Use*, respons Setuju dan Sangat Setuju mencapai 53,33% dengan rerata 3,41. Hal ini menunjukkan bahwa menu dan fitur dasar telah relatif mudah dikenali. Meskipun demikian, pengguna dengan literasi digital rendah masih mengalami kesulitan memahami langkah setelah pendaftaran, memilih layanan yang tepat, atau melanjutkan proses ketika jaringan tidak stabil. Kemudahan penggunaan karena itu belum hanya bergantung pada desain menu, tetapi juga pada kejelasan panduan yang sederhana dan kontekstual.

### 3.4. *Trust* (Kepercayaan)

Dimensi *Trust* memperoleh rerata terendah, yaitu 3,22, dengan respons Netral mencapai 63,33%. Pengguna cenderung percaya karena JELITAKU merupakan layanan resmi pemerintah, tetapi kepercayaan belum kuat karena informasi mengenai keamanan data, kebijakan privasi, dan mekanisme login belum dipahami secara merata. Temuan ini menegaskan perlunya informasi privasi yang mudah ditemukan dan menggunakan bahasa yang dapat dipahami oleh berbagai kelompok masyarakat.

### 3.5. *Functionality of the Interaction Environment* (Fungsionalitas Lingkungan Interaksi)

Dimensi ini didominasi respons Setuju sebesar 51,11% dan menjadi tema paling dominan dalam pengodean kualitatif. Informan terutama menyoroti petunjuk pengisian, tracking status, dan notifikasi. Meskipun fungsi dasar aplikasi telah membantu proses awal layanan, pengguna membutuhkan status yang lebih akurat, notifikasi yang lebih jelas, serta informasi mengenai tindakan lanjutan. Perbaikan fungsi interaksi menjadi penting karena langsung memengaruhi kepastian warga dalam menyelesaikan permohonan.

### 3.6. *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi *Reliability*, gabungan respons Setuju dan Sangat Setuju mencapai 50,56% dengan rerata 3,47. Layanan dinilai cukup mendukung pemenuhan kebutuhan dasar, terutama apabila sistem dapat diakses dan petugas merespons secara tepat waktu. Kendala masih terlihat pada stabilitas aplikasi, variasi kualitas jaringan, dan ketidaksesuaian persepsi waktu proses. Keandalan layanan karenanya perlu ditopang tidak hanya oleh performa aplikasi, tetapi juga konsistensi informasi dan koordinasi pelayanan.

### 3.7. *Content and Appearance of Information* (Konten dan Tampilan Informasi)

*Content and Appearance of Information* menjadi dimensi dengan penilaian positif tertinggi: 73,89% respons berada pada kategori Setuju atau Sangat Setuju dan reratanya 3,81. Informasi persyaratan serta tampilan aplikasi dinilai cukup membantu dan memberikan kesan resmi. Walaupun demikian, beberapa pengguna masih memerlukan penyederhanaan bahasa, ilustrasi alur, dan informasi tindak lanjut yang lebih praktis, khususnya bagi warga yang baru menggunakan layanan digital.

### 3.8. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat)

Dimensi *Citizen Support* memperoleh respons positif sebesar 67,78% dengan rerata 3,69. Kanal WhatsApp dan respons petugas menjadi kekuatan utama karena membantu warga memilih layanan, memahami status permohonan, dan mengetahui langkah berikutnya. Pada sisi lain, tingginya peran bantuan personal menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya dapat digunakan secara mandiri.

Layanan bantuan perlu diintegrasikan dengan status aplikasi agar dukungan tetap cepat sekaligus terdokumentasi dalam satu alur digital.

### 3.9. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan bahwa kualitas JELITAKU cukup baik tetapi masih memerlukan penguatan reliabilitas, dukungan, dan kepercayaan sejalan dengan penelitian Fitriyanti (2022) dan Tamtelahitu (2022), yang menempatkan dimensi layanan tertentu sebagai prioritas perbaikan pada layanan *e-government*. Pada konteks layanan pemerintah daerah, kebutuhan perbaikan tersebut juga selaras dengan kajian mengenai kualitas sistem, literasi digital, smart governance, efektivitas proses birokrasi digital, dan inovasi alur pelayanan (Nurnila et al., 2025; Matutina & Fahlevvi, 2025; Basri & Nurrahman, 2025; Ekowati & Supintar, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025).

Berbeda dari studi survei yang mengutamakan skor kinerja, penelitian ini menunjukkan makna praktis di balik skor tersebut: warga memperoleh manfaat dari kanal bantuan, tetapi bantuan yang terlalu dominan sekaligus menandai bahwa proses belum benar-benar mandiri. Dalam hal ini, hasil penelitian mendekati temuan Astuti dan Khusna (2025) tentang perlunya penguatan infrastruktur, sosialisasi, serta kesiapan sumber daya manusia pada layanan publik digital. Secara internasional, kebutuhan memperkuat adopsi, interoperabilitas, pengalaman penggunaan, e-trust, dan manfaat bersih layanan digital konsisten dengan temuan Anityasari et al. (2024), Dedovic dan Homburg (2024), Liu et al. (2024), Almarashdah et al. (2024), serta Rahmatullah et al. (2025).

### 3.10. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik penelitian adalah karakter JELITAKU yang masih semi-digital: aplikasi berperan sebagai kanal awal informasi dan pendaftaran, sedangkan penyelesaian kebingungan pengguna masih banyak bergantung pada komunikasi manual. Kondisi ini tidak berarti layanan gagal, tetapi menunjukkan bahwa strategi transformasi digital perlu mengintegrasikan desain aplikasi dengan dukungan pengguna, literasi digital, dan kepastian prosedur.

**Tabel 4.** Faktor pendukung, hambatan, dan arah perbaikan layanan JELITAKU

| Aspek | Temuan | Arah Perbaikan |
|---|---|---|
| Kelembagaan dan petugas | Aplikasi resmi Disdukcapil; petugas aktif membantu pengguna. | Pertahankan standar respons dan dokumentasikan bantuan layanan. |
| Kanal bantuan | WhatsApp mudah digunakan dan dinilai cepat oleh pengguna. | Integrasikan kanal bantuan dengan tracking/status aplikasi dan sistem tiket. |
| Informasi layanan | Persyaratan dan tampilan relatif jelas. | Sederhanakan bahasa, tambahkan panduan visual dan tindakan lanjutan. |
| Kepercayaan pengguna | Kepercayaan dasar muncul karena layanan pemerintah resmi. | Tampilkan kebijakan privasi dan mekanisme keamanan secara transparan. |
| Akses dan literasi digital | Sebagian warga masih bergantung pada petugas/keluarga; jaringan tidak merata. | Lakukan edukasi berkelanjutan dan dukungan berbasis desa/kelurahan. |

| Aspek | Temuan | Arah Perbaikan |
|---|---|---|
| Stabilitas sistem | Sistem cukup membantu saat dapat diakses. | Perkuat stabilitas, notifikasi, dan akurasi status layanan. |

*Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.*

## IV. KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas layanan publik digital JELITAKU Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang berdasarkan pendekatan *E-GovQual* berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal sebagai layanan digital yang mandiri. Kekuatan utama terlihat pada kualitas konten dan tampilan informasi serta dukungan layanan bantuan, sedangkan perhatian perbaikan terletak pada kepercayaan pengguna, kejelasan status layanan, integrasi bantuan, dan stabilitas sistem.

Peningkatan layanan diarahkan pada pengembangan tracking status yang lebih jelas, integrasi aplikasi dengan bantuan WhatsApp, penyediaan informasi privasi dan keamanan data yang mudah dipahami, peningkatan stabilitas aplikasi dan jaringan pendukung, serta sosialisasi literasi digital bagi kelompok pengguna yang membutuhkan pendampingan.

### Keterbatasan Penelitian

Penelitian berfokus pada satu inovasi layanan di satu instansi dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan kuesioner sebagai data pendukung. Oleh karena itu, temuan menggambarkan konteks JELITAKU pada lokasi penelitian dan belum dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik pada seluruh layanan digital daerah.

### Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*)

Penelitian lanjutan disarankan untuk menguji dampak perbaikan sistem secara kuantitatif atau komparatif, termasuk pengaruh transparansi status, integrasi bantuan, keamanan informasi, dan peningkatan literasi digital terhadap kepuasan serta penggunaan berkelanjutan layanan JELITAKU.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang beserta jajaran, masyarakat pengguna layanan JELITAKU yang menjadi informan penelitian, dosen pembimbing, serta seluruh pihak yang mendukung pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Almarashdah, M. A., Gharaibeh, Z. I. Y., Sial, M. S., Tahir, M., & Gandolfi, F. (2024). The nexus of good e-governance, e-trust, and digital citizenship behaviour: A perspective of emerging economies. International Journal of Electronic Governance, 16(4), 468-489. https://doi.org/10.1504/IJEG.2024.144626

Anityasari, M., Pamungkas, A., & Sonhaji, A. (2024). Measuring user acceptance of e-government adoption in an Indonesian context: A study of the extended technology acceptance model. International Journal of Electronic Governance, 16(2), 172-195. https://doi.org/10.1504/IJEG.2024.140787

Astuti, S. J. W., & Khusna, M. Z. (2025). Analysis of the quality of SIAP PPAK services for the protection of women and children in Surabaya using E-GovQual. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 11(2), 262-273. https://doi.org/10.30996/jpap.v11i02.13245

Basri, M. H., & Nurrahman, A. (2025). Analisis penerapan smart governance di Kabupaten Polewali Mandar. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 254-274. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5810

Dedovic, S., & Homburg, V. (2024). Cross-border digital public services in the European Union: A systematic literature review. International Journal of Electronic Governance, 16(1), 4-28. https://doi.org/10.1504/IJEG.2024.138457

Ekowati, M., & Supintar, D. B. (2025). Efektivitas digitalisasi manajemen PNS melalui sistem informasi pengelolaan dan pelayanan ASN di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 174-188. https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/5626

Fitriyanti, M. A. (2022). Analisis kualitas layanan e-government proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dengan menggunakan metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA): Studi kasus pada Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan. https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/42539

Liu, D., Wu, M., Sun, H., & Ho, M. (2024). Beyond utility: Unpacking the enjoyment gap in e-government service use. International Journal of Electronic Governance, 16(3), 334-353. https://doi.org/10.1504/IJEG.2024.142395

Matutina, E. J. B., & Fahlevvi, M. R. (2025). Kesenjangan generasi dan geografis dalam literasi digital: Implikasinya terhadap kebijakan e-government di Kabupaten Sorong. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 201-216. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5771

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. SAGE Publications.

Nurnila, N., Indrayani, E., Nainggolan, R. R. E., & Daud, S. (2025). Analyzing the successful implementation of general procurement information system (SIRUP) using the DeLone and McLean model in Muna Regency, Southeast Sulawesi. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 153-180. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5745

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. Government Information Quarterly, 29(1), 98-109. https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011

Puspita Sari, D. A., & Kusmana, D. (2025). Terobosan baru pelayanan arsip melalui pengarsipan digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Klaten. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 204-219. https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/5814

Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Omar Fauzee, M. S., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean model for e-government success. Discover Sustainability, 6, Article 710. https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4

Tamtelahitu, T. M. (2022). Analisa kualitas website Info Covid-19 Provinsi Maluku menggunakan metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis. JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika), 7(2), 574-582. https://doi.org/10.29100/jipi.v7i2.2262