

## ***ABSTRACT***

Public Service is the main purpose of the government and that figures held a quality services to the community. A strategy is needed in its implementation, especially public services about fulfilling basic needs of the related documents and civil registration. Therefore, a method is needed to be more effective and efficient to the process in the bureaucracy, especially the making of administrative documents. However, it does not reduce the accountability for document changes which is using an Electronic Signature (ESIGN). The Jambi City Government, the Department of Population and Civil Registration (DUKCAPIL has implemented ESIGN in the 18 administrative documents. With the completion time using ESIGN, the results are not so perceived by the community. The process of publishing documents takes almost the same time as manual signatures, this means that there is no significant difference before and after the use of ESIGN. Thus, this research is conducted with the aim to determine the effect of simultaneous (f) and partial (t-test) variables Communication (X1), Resources (X2), Disposition (X3), Bureaucratic Structure (X4) on service quality and what sort efforts of the DUKCAPIL to maximize ESIGN services. The research method used multiple linear regression quantitative with data collection techniques through questionnaires. The sample in this study was 100 respondents who were selected based on the Slovin formula. The results showed that there was a simultaneous effect (f test) of the four variables on service quality. Partially (t test) the variables of Disposition (X3) and Bureaucratic Structure (X4) affected service quality, while the variable Communication (X1) and Resources (X2) did not affect service quality. The DUKCAPIL efforts to maximize ESIGN services are by conducting socialization using social media, websites, newspapers and advertisements, preparing spare tablets and laptops, providing LAN, BANDWIDTH, and UPS networks to keep the server, coordinating via whatsapp with Division and Operators regarding of documents to be signed, and finally by making an integrity fact.

***Keywords: Electronic Signature, Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure, Service Quality***

## INTISARI

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama dari pemerintah dan sudah sewajarnya diselenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Diperlukan sebuah strategi dalam pelaksanaannya terutama pelayanan publik mengenai pemenuhan kebutuhan dasar hak masyarakat terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu, diperlukan metode agar lebih efektif dan efisien pada proses pelayanan di birokrasi terutama pembuatan dokumen kependudukan. Namun tidak mengurangi faktor akuntabilitas terhadap perubahan dokumen yaitu dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE). Pemerintah Kota Jambi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) telah menerapkan TTE pada pembuatan 18 dokumen kependudukan. Dengan waktu penyelesaian menggunakan TTE diperoleh hasil yang tidak begitu dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Proses penerbitan dokumen kependudukan tetap menghabiskan waktu yang hampir sama dengan tanda tangan manual hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan signifikan sebelum dan sesudah digunakannya TTE. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan (uji f) dan parsial (uji t) variabel Komunikasi ( $X_1$ ), Sumber Daya ( $X_2$ ), Disposisi ( $X_3$ ), Struktur Birokrasi ( $X_4$ ) terhadap kualitas pelayanan serta upaya DUKCAPIL dalam memaksimalkan pelayanan TTE. Metode penelitian menggunakan kuantitatif regresi linear berganda dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang dipilih berdasarkan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (uji f) keempat variabel terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial (uji t) variabel Disposisi ( $X_3$ ), dan Struktur Birokrasi ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sedangkan variabel Komunikasi ( $X_1$ ) dan Sumber Daya ( $X_2$ ), tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Adapun upaya DUKCAPIL untuk memaksimalkan pelayanan TTE adalah dengan melakukan sosialisasi menggunakan media sosial, website, media cetak koran, dan iklan, menyiapkan tablet dan laptop cadangan, menyediakan jaringan LAN, BANDWIDTH, dan UPS untuk menjaga server tetap stabil, melakukan koordinasi melalui whatsapp dari Kepala Bidang dan Operator terkait jumlah dokumen yang akan ditanda tangani, dan terakhir dengan membuat fakta integritas.

**Kata Kunci: Tanda Tangan Elektronik, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi, Kualitas Pelayanan**