

(Original Article)

Evaluasi Penerapan E-Government dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Mawadda Warahma^{1*}, Amir Muhiddin², Riskasari¹

¹ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

² Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: mawaddathamrin529@gmail.com

Abstract : *This study aims to describe and analyze the implementation of e-Government in the issuance of e-KTPs at the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The theory used in this study is the evaluation theory developed by William Dunn (2003:610), which examines the impact on effectiveness, efficiency, quality, performance, and productivity. The results show that e-Government provides benefits to the community in the issuance of e-KTPs at the Dukcapil Office. The responsibility of the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency is like that of a beautiful operator to the community. In general, the implementation of e-Government has had a positive impact on the community, although improvements are needed from all parties to create a more equitable and sustainable partnership.*

Keywords: *Community, e-Government, E-KTP*

Abstract : *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan E-Government dalam Pembuatan E-KTP di Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori evaluasi yang dikembangkan oleh William Dunn (2003:610) yang menekankan efektivitas, efisiensi, kualitas, kinerja, atau produktivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Government memberikan manfaat bagi masyarakat pembuatan E-KTP di Kantor Dukcapil. Responsivitas Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang memiliki respon yang baik dari operator jelitaku bagi masyarakat. Secara umum, penerapan E-Government ini telah memberikan dampak positif terhadap masyarakat, meskipun dibutuhkan peningkatan peran semua pihak agar tercipta kemitraan yang lebih adil dan berkelanjutan.*

Kata Kunci: *Masyarakat, E-Government, E-KTP*

1. Pendahuluan

Pemberdayaan Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan perubahan secara cepat dan dinamis dalam berbagai aspek kehidupan. Masyarakat menjadi semakin kritis terhadap peran, tanggung jawab dan

mutu pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 ditegaskan bahwa peraturan mengenai pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah. Untuk menjalankan peran strategis dan besa tersebut, maka sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan publik harus memiliki kualitas yang unggul.

Perkembangan teknologi informasi di era revolusi industri 4.0. semakin menunjukkan kecanggihan melalui sebuah sistem yang dirancang oleh manusia untuk memudahkan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Internet yang saat ini digunakan juga merupakan hasil dari perkembangan teknologi yang bertujuan agar manusia dapat mempermudah mobilitas sehari-hari terkait informasi, komunikasi, wawasan, dan kreativitas. Departemen pertahanan Amerika (ARPANET) mengalami perkembangan begitu pesat pada bidang teknologi informasi khususnya dengan kehadiran internet yang mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi seoptimal mungkin. Oleh karena itu penerapan E-Government merupakan langkah kongkret yang harus dilakukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik berupa pemberian pelayanan administrasi kependudukan berbasis web (online) merupakan suatu terobosan dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat akan kinerja aparatur pemerintah sekaligus optimalisasi teknologi di bidang informasi dan komunikasi yang mana dengan pemanfaatan teknologi ini masyarakat dapat dilayani kapanpun dan dimanapun. Dengan pembuatan sistem tersebut, selain digunakan untuk pelayanan administrasi juga bisa digunakan untuk menyebarkan informasi ke masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah.

Terwujudnya good governance merupakan cita-cita seluruh masyarakat di dunia termasuk Indonesia, good governance atau pemerintahan yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode yaitu dengan menciptakan e-government atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan. Untuk meningkatkan daya saing dengan negara-negara lain, seperti yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 informasi dan transaksi elektronik. E-government menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. E-government secara hukum dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintah dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis data base. Ini dapat disimpulkan bahwa wujud e-government dalam pelayanan e-KTP

dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. Salah satu cara yang kini ditempuh oleh pemerintah pusat. Indonesia adalah inovasi pelayanan publik dengan metode e-government dengan penerapan e-KTP atau KTP berbasis sistem informasi. Maka Penerapan e-government diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses informasi, meningkatkan layanan pemerintah, mempererat interaksi pemerintah pada industri yang terkait, memperbaiki pengelolaan lebih efisien dan transparan dalam pelayanan publik. Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi dianggap sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Penerapan e-government yang dilakukan berorientasi kepada peningkatan pelayanan publik termasuk penggunaan e-KTP, sehingga dalam pelaksanaan penerapan e-government dibangun berdasarkan empat kesatuan yang saling terkait yaitu penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut. E-government dalam pembangunan pelayanan publik teraktualisasikan dalam bentuk penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis data base. Ini dapat disimpulkan bahwa wujud e-government dalam pelayanan e-KTP berupa sistem komputerisasi, informasi online, layanan terpadu dan tindak lanjut yang terakses terdapat pada internet yang memiliki website berbasis data base. Wujud dari penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP menjadi penting.

Dilihat dari kebutuhan masyarakat pelayanan publik sangat penting, baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti pelayanan penerbitan catatan kependudukan dan pelayanan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi dan termasuk yang penting adalah pelayanan birokrasi kependudukan.

Penerapan e-government yang dilakukan berorientasi kepada peningkatan pelayanan publik termasuk penggunaan e-KTP, sehingga dalam pelaksanaan penerapan e-government dibangun berdasarkan empat kesatuan yang saling terkait yaitu penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut. E-government dalam pembangunan pelayanan publik teraktualisasikan dalam bentuk penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis data Base. Ini dapat disimpulkan bahwa wujud e-government dalam pelayanan e-KTP berupa sistem komputerisasi, informasi online, layanan terpadu dan tindak lanjut yang terakses terdapat pada internet yang memiliki website berbasis data Base. Wujud dari penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP menjadi penting.

Sistem informasi dan teknologi informasi berperan sebagai keyoperational, highpotential, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas. Menurut peraturan pemerintah dalam negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis NIK secara nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara nasional e-KTP merupakan cara tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun data Base kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometri yang ada di dalamnya.

E-KTP menjadi permasalahan dalam beberapa tahun terakhir ini masyarakat Indonesia dihadapkan pada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan lemahnya sistem administrasi kependudukan di Indonesia. diantara masalah tersebut dimulai dari orang yang meninggal yang masih mendapatkan hak suara ataupun kepemilikan e-KTP ganda yang menyebabkan permasalahan pada kepemilikan suara ganda dalam pemilu legislatif, pemilu presiden maupun pemilu kada, penyalahgunaan e-KTP sebagai alat bagi para penjahat dan teroris yang bisa jadi lebih leluasa mengganti identitas.

Maka Penerapan e-goverment diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses informasi, meningkatkan layanan pemerintah, mempererat interaksi pemerintah pada industri yang terkait, memperbaiki pengelolaan lebih efisien dan transparan dalam pelayanan publik. Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi dianggap sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Sistem informasi dan teknologi informasi berperan sebagai key operational, high potential, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas.

Berdasarkan observasi awal pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah menerapkan pelayanan yang berbasis online sejak tahun 2020. Namun pelayanan online tersebut masih kurang efektif, dikarenakan belum memiliki website yang resmi, sehingga pelayanan online masih menggunakan aplikasi whatsapp, oleh karena itu masyarakat masih harus bolak balik ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus e-KTP. Kendala lainnya yang juga sering dialami oleh masyarakat yaitu kurangnya persediaan blangko, dan masih banyak yang menggunakan sistem orang dalam.

Pelayanan yang diterapkan khususnya dalam pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka mewujudkan pelayanan online yang optimal pada publik. Atas dasar latar belakang ini penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi

Penerapan E-government Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang”.

2. Metode/Method

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 14 Agustus sampai dengan tanggal 14 Oktober Tahun 2024. Lokasi penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Evaluasi Penerapan E-Government Dalam Pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah deskripsi kualitatif. Penelitian deskripsi kualitatif yaitu cara memahami semua permasalahan yang sedang terjadi dengan data dan menggunakan metode wawancara pengamatan langsung dan dokumentasi. Adapun tujuan penelitian deskripsi kualitatif ini ialah guna membuat uraian akurat mengenai fakta-fakta lapangan terkait Penerapan E-Government dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Sumber Data merupakan catatan dari sekumpulan fakta dalam keilmuan (ilmiah), fakta digabungkan untuk menjadi data. Sumber data dalam penelitian ini terdiri: Data primer, yaitu data yang diambil dan diperoleh secara langsung dengan cara observasi dan wawancara dengan informan. Data primer merupakan salah satu narasumber utama. Narasumber itu sendiri adalah orang-orang yang tahu serta terlibat dengan implementasi kebijakan yang sedang dijalankan.

Pemilihan informan atau narasumber sebagai sumber data dalam pelaksanaan penelitian ini sesuai dengan subjek yang mengetahui permasalahan yang ada, memiliki segala data dan bersedia memberikan informasi yang ada secara lengkap dan akurat. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dan didapatkan secara tidak langsung. Data ini akan dapat diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan melihat beberapa literature, antara lain: catatan, buku, dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen dari Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification), dapat mencari arti pola-pola penjelas, konfigurasi yang memungkinkan, alur sebab akibat dan proposisi. Keputusan mengenai penelitian jenis kualitatif boleh jadi dapat menjawab rumusan masalah yang digambarkan dari awal, akan tetapi bisa jadi juga tidak, sebab masalah dan rumusan masalah dalam masih bersifat sementara dan akan dapat dikembangkan setelah penelitian dilakukan dan terdapat di lapangan. Penarikan kesimpulan dikerjakan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.

3. Hasil Dan Pembahasan/Results And Discussion

a. Efektifitas

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan atau mencapai hasil yang diinginkan. Dalam berbagai konteks, efektivitas dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu program atau suatu kegiatan dapat mencapai hasil yang diharapkan atau apa yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan baik dan sejalan.

Dalam konteks organisasi efektivitas sering kali di ukur dengan seberapa hal baik dari segi tujuan atau target yang di capai. Untuk dapat melihat tingkat efektivitas penerapan E-Government yang telah ditetapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang. Penerapan e-government sudah diterapkan melalui aplikasi jelitaku namun karna adanya beberapa kendala seperti server eror dan gangguan jaringan sehingga pihak dukcapil untuk sementara waktu beralih ke aplikasi Whatsapp agar tetap dapat melayani masyarakat secara online.

Adanya penerapan pelayanan online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pinrang masyarakat masih harus menunggu lama namun dengan adanya pelayanan online masyarakat tidak harus lagi menunggu lama dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Penerapan pelayanan E-Government / pelayanan online sudah cukup efektif karena sebelum adanya pelayanan online masyarakat sering mengeluhkan pelayanan yang lama dan setelah adanya pelayanan online masyarakat tidak perlu lagi menunggu waktu yang lama untuk penerbitan e-KTPnya, masyarakat juga merasa terbantu dengan adanya pelayanan online ini terlebih lagi untuk masyarakat yang tinggal di daerah terpencil karna mereka tidak perlu lagi jauh-jauh ke kantor dukcapil pinrang.

b. Efisiensi

Efisiensi adalah tingkat produktivitas atau kinerja dan proses suatu sistem dalam menggunakan sumber daya yang tersedia. Efisiensi dalam konteks Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil berarti upaya untuk memaksimalkan hasil pelayanan dengan meminimalkan sumber daya yang digunakan. Ini meliputi waktu, biaya, dan tenaga kerja. Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah bagi masyarakat.

Efisiensi dari pelayanan online sudah baik karena masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor, karna mereka sudah bisa melakukan permohonan penerbitan e-KTP melalui pelayan online sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya sepeserpun, dan mereka juga secara berkala melakukan bimbingan teknis sehingga sumber daya manusia kompeten terhadap tugas dan fungsinya. Dengan begitu inovasi pelayanan online sudah efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan online ini sudah efisien karna masyarakat dapat mengumpulkan dokumen persyaratan dari rumah saja sehingga dapat mengurangi waktu menunggu dan tidak perlu lagi bolak-balik ke kantor dukcapil.

Masyarakat merasa terbantu adanya pelayanan online dari kantor dukcapil setelah di terapkannya inovasi Layanan online. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan banyak biaya lagi Ketika ingin mengurus dokumen dokumen di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang dan masyarakat juga tidak menunggu lama dalam proses penyelesaian dokumen.

Penerapan sistem layanan online, pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang memiliki peningkatan dalam kualitas pelayanan. Hal tersebut, dapat di lihat langsung dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat efisien dari penerapan E-Government karena masyarakat diberikan pelayanan yang dapat menghemat waktu dan biaya dalam melakukan pengurusan pembuatan KTP di Kantor Dukcapil. Pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang juga dapat dilakukan secara offline di kantor dan secara online. Penerapan Sistem Layanan online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang sudah cukup efektif dan efisien karena dukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu secara offline dan secara online. Pelayanan offline dan online ini dapat menghemat waktu dan biaya dari masyarakat dalam mengurus e-KTP dan sumber daya manusia di Dukcapil juga memadai sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan online di kantor dukcapil pinrang sudah efisien karna masyarakat tidak perlu menunggu lama dan melebihi menghemat biaya karena masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik lagi kantor dukcapil untuk pembuatan e-KTP karena sudah bisa dilakukan Secara online.

c. Kecukupan

Kecukupan adalah sesuatu yang merujuk pada kondisi atau tingkat di mana sesuatu di anggap dapat mencukupi atau memadai. Wawancara ini memberikan makna Didukcapil kabupaten pinrang sudah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai yang digunakan dalam memberikan pelayanan online maupun offline kepada masyarakat. Fasilitas yang disediakan di kantor dukcapil sudah memadai dan masyarakat seperti lansia, odgj, ibu hamil dan distabilitas tidak perlu lagi datang langsung ke kantor karena dukcapil telah menerapkan pelayanan online melalui jelitaku sehingga mereka tidak perlu lagi datang ke kantor.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang memiliki fasilitas yang sudah memadai mulai dari alat operator yang lengkap dan ruang tunggu untuk masyarakat yang melakukan pelayanan langsung di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang, hanya saja di kantor Didukcapil terkadang masih kekurangan blangko.

Fasilitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang sudah memadai, dengan adanya kelengkapan-kelengkapan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat dan alat-alat pelayanan yang tersedia dan mempercepat proses pelayanan di kantor dukcapil pinrang. Kelengkapan

infrastruktur dan fasilitas yang tersedia di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang sudah memadai karena tersedianya alat-alat yang mempercepat proses pelayanan online yang menyediakan layanan yang lebih efisien, dan mudah di akses oleh masyarakat dan tersedianya ruang tunggu untuk masyarakat yang menunggu giliran pelayanan pada loket juga tersedianya fasilitas seperti AC ruang bermain anak dan sofa yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam menunggu proses pelayanan. Mengenai fasilitas pelayanan offline maupun online itu sudah sangat memadai dimanah bisa dilihat dari data fasilitas yang ada, sehingga masyarakat merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak dukcapil terlebih untuk masyarakat yang membawa anak ke kantor, karena disana juga telah disediakan ruang bermain anak.

d. Pemerataan

Pemerataan adalah sesuatu yang merujuk pada konsep kesetaraan atau keadilan dalam distribusi sumber daya, hak, ataupun peluang diantar individu dan kelompok. Dalam konteks sosial, kesamaan berarti semua masyarakat memiliki akses yang adil dan setara terhadap berbagai kesempatan dan pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang. Pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang memberikan layanan yang sama ke seluruh masyarakat kabupaten pinrang dengan menerapkan pelayanan online. Dari inovasi pelayanan online dukcapil kabupaten pinrang dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semuanya sama tanpa membedakan latar belakang sosial atau lokasi geografis masyarakat. Dukcapil pinrang juga selalu memperhatikan pelayanannya kepada masyarakat melalui inovasi pelayanan online yang mereka terapkan di kantor dan berhasil memberikan kepuasan kepada masyarakat atas layanan yang diberikan.

Pelayanan online tidak membedakan masyarakat siapa yang duluan mengajukan permohonan itu yang akan terlebih dahulu di layani. Bahkan pemerintah kabupaten Pinrang juga berusaha mengembangkan jaringan wifi di daerah terpencil agar semua kalangan masyarakat dapat menggunakan inovasi pelayanan online. Pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang melalui inovasi pelayan online, semuanya sama tanpa adanya perbedaan pelayanan. Dalam pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Pinrang juga masyarakat merasa sangat puas karena dapat melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat dan mudah.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang masyarakat memberikan pelayanan yang sama dengan masyarakat yang ada di pusat kota dan masyarakat yang ada di desa-desa, pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang juga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Masyarakat yang datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang mendapatkan pelayanan yang sama dari pegawai dan tidak membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Masyarakat yang dilayani di Kantor Dukcapil juga merasa puas akan pelayanan yang diberikan karena tidak perlu mengantri lama dan menunggu terlalu lama untuk dilayani oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang.

Pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang dapat menjamin bahwa semua pelayanan online yang diberikan kepada seluruh masyarakat sama tanpa adanya perbedaan yang dilihat dari segi latar belakang sosial ataupun lokasi geografisnya. Karena, kantor dukcapil memiliki inovasi pelayanan online yang dapat menjangkau seluruh masyarakat untuk diberikan pelayanan yang sama dengan kata lain pelayanan yang adil dan setara, penerapan pelayanan online dari aparat pemerintah dalam melayani masyarakat dapat memberikan kepuasan kepada yang dilayani dan masyarakat juga merasa senang karena apa yang diajukan di respon dan di proses dengan cepat dan tidak perlu menunggu terlalu lama. Pelayanan online ini sudah merata untuk semua kalangan masyarakat dari masyarakat kalangan rendah sampai masyarakat kalangan tinggi, itu diberikan pelayanan yang sama tidak ada pelayanan khusus, dimana pelayanan online ini tidak membedakan status masyarakat.

d. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Penerapan E-Government di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang memiliki respon yang baik terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai dukcapil di bagian operator juga memiliki respon yang baik karena sudah mengetahui standar pelayanan yang telah ditetapkan, seperti standar pelayanan perubahan e-KTP. Jadi ketika masyarakat datang untuk mengajukan permintaan perubahan e-KTP operator di bagian tersebut dapat menyelesaikan permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu karena sudah memahami standar pelayanan yang ditetapkan oleh dukcapil pinrang.

Jika dikaitkan dengan indikator kriteria evaluasi menurut William Dunn, (2003:610) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Respon yang diberikan dari staf dukcapil pinrang memiliki respon yang cepat terhadap permintaan masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan, Dukcapil juga bersedia melayani masyarakat terhadap perubahan e-KTP yang diakui oleh negara, dan waktu penyelesaian

pelayanan di dukcapil paling lama 2 sampai 3 hari setelah pengajuan perubahan e-ktp atau data lainnya.

e. Ketepatan

Ketepatan informasi mengenai penerapan E-Government, di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Karena, dukcapil pinrang telah menyebarkan informasi melalui sosialisasi secara langsung dan melalui media cetak ataupun media sosial dukcapil pinrang.

Jika dikaitkan dengan indikator kriteria evaluasi menurut William Dunn, (2003:610) Indikator ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Dalam penerapan e-government di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pinrang, ketepatan dapat diukur dengan ketepatan waktu, teknis dan informasi dalam pembuatan e-KTP. Tingkat ketepatan waktu pelayanan di dukcapil sudah sesuai dengan standar pelayanan, namun terka adanya gangguan jaringan sehingga memperlambat proses pelayanan, ketepatan teknis dan informasi yang dilakukan oleh dukcapil yaitu dengan cara sosialisasi secara langsung atau pun tidak langsung

4. Kesimpulan/Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Evaluasi Sistem Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pinrang dapat disimpulkan bahwa Efektifitas, penerapan E-Government yang diterapkan pada tahun 2020 hingga sekarang kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah cukup efektif dan penilaian kualitas pelayanan telah mendapatkan nilai A-. Dimana nilai A- itu sendiri menandakan bahwa kualitas pelayanan yang di miliki sudah baik.

Efisiensi, penerapan E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara online sehingga dapat menghemat waktu dan biaya, karena didukung oleh SDM yang memadai dan kompeten pada bidang pelayanan online tersebut.

Kecukupan, kelengkapan fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah memadai karena tersedianya alat-alat yang mempercepat proses pelayanan secara online seperti komputer, server, jaringan wifi, dan printer adapun fasilitas pelayanan secara offline tersedia ruang tunggu untuk masyarakat yang dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, sofa, charger dan ruang bermain anak-anak yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam menunggu proses pelayanan.

Pemerataan, pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang memberikan pembuatan e-KTP kepada seluruh masyarakat sama tanpa adanya perbedaan yang di lihat dari

segi latar belakang sosial ataupun lokasi geografisnya. Karena, kantor dukcapil memiliki inovasi jelitaku yang pelayanan tersebut dapat menjangkau seluruh masyarakat untuk diberikan pelayanan yang sama dengan kata lain pelayanan yang adil dan setara dengan sistem jemput bola.

Responsivitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang memiliki respon yang baik dari operator jelitaku bagi masyarakat.

Ketepatan, informasi dalam pelayanan e-KTP sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, informasi tersebut sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Karena, dukcapil pinrang telah menyebarkan informasi melalui sosialisasi secara langsung dan melalui media.

Acknowledgments: Terima kasih kepada seluruh civitas akademika Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar yang telah membantu menyelesaikan artikel ini.

Declaration of conflicting interests: 'Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Funding: 'Tidak ada dana yang diterima'.

Referensi/References

- Alhasni, R., Onibala, N., & Rantung, M. (2023). Evaluasi Pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 7–11.
- Amrustian, M. A., Widayat, W., & Wirawan, A. M. (2022). Analisis Sentimen Evaluasi Terhadap Pengajaran Dosen di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode LSTM. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(1), 535–541.
- Apriadi Siregar, P., Mawar, L., Chairunnisa, W. R., Rezkihah, M., Hidayah, A. N., & Purba, R. D. (2019). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Kota Matsum Di Medan Menggunakan Pendekatan Instrumen Health Metrics Network. *Contagion: Scientific Periodical Journal of Public Health and Coastal Health*, 1(01).
- Azizah, D. U. (2018). Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung.
- Bulhayat, B. (2019). Evaluasi Model CIPP Pada Implementasi KTSP Pendidikan Agama Islam di Sekolah Menengah Atas Jombang. *Al-Adabiya: Jurnal Kebudayaan Dan Keagamaan*, 14 (01), 85–102.
- Chaudry, Bonde. 2016. *E-Government Technology and Service of Public*. Published by Addison-Wesley Publishing Company.
- Darius, A. (2022). Profil Tata Kelola Teknologi Informasi dalam E-Government. *Profil Tata Kelola Teknologi Informasi dalam E-Government*.

- Dunn, William N. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik edisi kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hajarah, M. (2019). Pohon Teori Evaluasi Kebijakan Dan Program (Metode, Nilai dan Menilai, Penggunaan). *Foundasia*, 9(1), 27–42.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075.
- Indrayani, E. (2020). E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia. LPP Balai Insan Cendekia.
- Jakak, PM, Antoni, D., & Akbar, M. (2022). Pengembangan Konsep Layanan Digital pada Badan Usaha Milik Desa di Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Global Informatika*, 13 (1).
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-service (studi kasus pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang). *Respon Publik*, 15(9), 22–30..
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 884–901.
- Rinanda, R. R. (2020). Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Salsabila, S., Zetra, A., & Putera, R. E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(2), 314–324.
- Sarwinda (2018) pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 1123–1136.
- Undang-Undang Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang E-Government
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 ditegaskan bahwa peraturan mengenai pelayanan public.
- Zahra, A. G. (2023). Analisis pengembangan E-Government dalam pelayanan informasi publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten brebes (Doctoral dissertation, Politeknik Harapan Bersama).