Publika: Jurnal Ilmiah Administrasi dan Kebijakan Publik
ISSN: 2776-4087 - Vol. 12, No. 01 (2026), 149-157

Efektivitas Implementasi Sistem E-SIPD pada Dinas Pekerjaan Umum

DOI: 10.32509/publika.v12i1.7813

Andi Imam

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
Jl. Hang Lekir I No.8, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270, Indonesia
*Email Korespondensi: MuhammadFebriaAzmi@gmail.com

Abstract - *Granting access rights to utilise population data is the act of giving rights to certain parties to access and use data related to population information, such as population, age, gender, and so on. The granting of access rights is carried out by the Directorate General of Population and Civil Registration of the Ministry of Home Affairs to manage population data in order to improve the quality of public services. This study aims to determine how to evaluate the policy implementation of the population data access rights utilisation programme by the Directorate General of Population and Civil Registration of the Ministry of Home Affairs. This research uses qualitative research with descriptive methods. In collecting data in this study, researchers used data collection techniques through interviews, documentation, observation. This research also uses the CIPP model evaluation method with a qualitative approach, which includes context, input, procces and product (CIPP). The results of the evaluation in this study of the policy of the population data access rights utilisation programme of the Directorate General of Population and Civil Registration of the Ministry of Home Affairs have not been implemented optimally, especially in terms of the number and quality of human resources and infrastructure and technology. For this reason, the Directorate General of Population and Civil Registration of the Ministry of Home Affairs is recommended to increase the number and quality of human resources as well as infrastructure and technology to optimise these services.*
Keywords*: Access Rights; Population; Directorate General of Population And Civil Registration of The Ministry of Home Affairs; Context; Input; Procces; Product*

Abstrak - Administrasi kependudukan pada Dinas Administrasi Kependudukan adalah salah satu jenis pelayanan publik yang dapat diakses secara online. Oleh sebab itu Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mengatur kebijakan untuk penggunaan tanda tangan elektronik dalam proses administrasi kependudukan yang dilakukan secara online. Tanda tangan elektronik ini digunakan untuk verifikasi dan autentikasi karena terdiri dari informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi, atau terhubung dengan informasi elektronik lainnya. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan layanan publik karena mereka mengelola data kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi kebijakan tanda tangan elektronik dan kendala dalam pelayanan Kependudukan di Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam pengumpulan data pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, observasi. Penelitian ini juga menggunakan metode evaluasi model William Dunn dengan pendekatan kualitatif yakni meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, dan responsivitas. Hasil evaluasi kebijakan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur menunjukkan beberapa hasil. Pertama, efektivitasnya berhubungan dengan sosialisasi dan stabilitas jaringan SIAK. Kedua, kebijakan ini efisien, dengan anggaran yang sesuai untuk

Submitted: March 2026, **Accepted**: May 2026, **Published**: June 2026

Licensed Under A Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

administrasi kependudukan. Ketiga, kebijakan dianggap cukup jika mengikuti Peraturan Menteri Dalam Negeri. Selanjutnya, kebijakan ini sudah diterapkan di semua wilayah dan pengguna merasa puas dengan fleksibilitas layanan. Namun, ada kendala pada jaringan SIAK dan koordinasi dengan mitra. Untuk perbaikan, perlu dilakukan sosialisasi untuk pegawai dan masyarakat, inovasi program, serta pemeliharaan jaringan SIAK.
Kata Kunci: Evaluasi; Administrasi; Kependudukan; Tanda Tangan Elektronik; Dinas Kependudukan; Efektivitas; Efisiensi; Kecukupan; Perataan; Responsivitas

Pendahuluan

Teknologi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari dan membuat komunikasi serta akses informasi lebih mudah. Dalam era *e-government*, teknologi informasi memungkinkan masyarakat mendapatkan data dengan cepat dan membantu organisasi bekerja sama mencapai tujuan. Untuk mencegah keterbelakangan informasi, teknologi harus terus dikembangkan dan dioptimalkan. Pemerintah Indonesia diminta untuk mengambil langkah-langkah dalam penyelenggaraan pemerintahan elektronik, sesuai instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, untuk meningkatkan pelayanan publik. Permendagri nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring juga mengarahkan pengembangan *e-government* di bidang administrasi kependudukan.

E-government mengacu pada penggunaan teknologi komunikasi dan informasi, terutama internet, untuk menyediakan layanan pemerintah dan penyampaian informasi. Menurut Samodra Wibawa (2009: 113), pemerintah menggunakan teknologi seperti *Wide Area Networks* (WAN) dan kompetisi mobile untuk terhubung dengan masyarakat, bisnis, dan institusi pemerintah lainnya. Tujuan dari *e-government* adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pemerintah pusat dan daerah beroperasi di bawah tiga prinsip: desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan karena adanya otonomi daerah. Otonomi daerah, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan direvisi dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, memberikan hak, wewenang, dan tanggung jawab kepada daerah otonom.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 membagi urusan pemerintah daerah menjadi tiga bagian: urusan pemerintah absolut, urusan pemerintah konkurenn, dan urusan pemerintah umum. Urusan absolut sepenuhnya dikuasai oleh pemerintah pusat, sementara urusan pemerintah kompetitif mencakup peran pemerintah pusat, provinsi, dan daerah kabupaten/kota. Presiden juga memiliki wewenang dalam urusan pemerintah umum. Urusan pemerintah konkurenn dibedakan menjadi urusan wajib dan pilihan. Urusan pemerintah wajib harus dilakukan oleh semua daerah dan mencakup pelayanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan, serta urusan lain yang tidak berkaitan langsung dengan pelayanan dasar.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengatur administrasi kependudukan, yang mencakup pengaturan dokumen dan data penduduk melalui pendaftaran dan pencatatan sipil. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, proses pelayanan kependudukan dapat dilakukan secara daring, yang memungkinkan pengiriman data melalui teknologi, mengurangi kelemahan pengelolaan konvensional.

Selain itu, Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa dokumen dan informasi elektronik adalah alat bukti yang sah. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 juga menjelaskan tentang tanda tangan elektronik, yang saat ini banyak digunakan oleh pemerintah dan swasta. Menurut Kusumawardhani (2019), tanda tangan digital memiliki beberapa keunggulan, antara lain verifikasi penanda tangan, tanggung jawab penandatangan, dan efisiensi dalam proses pembuatan serta verifikasi, tanpa perlu membandingkan tanda tangan fisik.

Beberapa orang menentang penggunaan Tanda Tangan Digital karena masalah kekuatan hukum dan pemahaman yang tidak lengkap tentang tanda tangan elektronik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengatur tanda tangan elektronik, yang bisa dibuat dengan menambahkan kode digital ke komunikasi elektronik untuk menunjukkan identitas pengirim. Pesan data elektronik bersifat rahasia, hanya penerima yang dapat melihat isinya, dan amplop digital membantu melindungi pesan tersebut dengan enkripsi yang tergantung pada panjang kuncinya.

Pelayanan publik dalam administrasi kependudukan terus berkembang. Administrasi ini penting untuk pengelolaan dan kemajuan data kependudukan (Purwanti dan Suharyadi 2018). Layanan pencatatan penduduk dan sipil memerlukan pengelolaan yang efektif untuk mendukung pembangunan dan pemerintahan (Marsell, Hardjanto, dan Diamantina; 2016). Direktorat Jenderal Kepegawaian dan Pencatatan Sipil berusaha memberikan layanan yang efisien dan aman, melindungi data ini sebagai aset pemerintah (Labdajaya dan Griadhi, 2020). Di Jakarta, tanda tangan digital digunakan untuk mengamankan pesan dan dokumen. Penandatanganan digital mempercepat proses penerbitan dokumen tanpa tatap muka.

Pembuatan dokumen kependudukan dilakukan dengan pencetakan resmi di atas kertas khusus untuk mencegah pemalsuan. Sampai saat ini, telah diterbitkan dua puluh dua jenis dokumen kependudukan dengan Tanda Tangan Elektronik untuk keabsahan dokumen, seperti Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kelahiran, dan banyak lagi. Namun, KTP-el dan Kartu Identitas Anak tidak menggunakan tanda tangan elektronik karena menggunakan blangko khusus.

Siapapun yang ingin memperpanjang surat tersebut harus memberikan bukti dengan stempel basah dan tanda tangan pejabat yang berwenang bahwa surat tersebut sesuai dengan aslinya dan sah dari kantor Dukcapil. Pelatihan tanda tangan elektronik akan terus dilakukan setiap tahun mulai tahun 2019. Meskipun dokumen administrasi harus menggunakan tanda tangan elektronik untuk pengesahan mulai tahun 2019, Ditjen Dukcapil memberikan waktu hingga Juni 2020 untuk mengganti tanda tangan basah dengan kertas khusus atau security print. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019, yang menetapkan bahwa dokumen kependudukan harus dicetak di atas kertas A4 80 gram, kecuali KTP elektronik dan kartu identitas anak. Penelitian ini akan berfokus pada dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sering diakses seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.

Jakarta Timur memiliki populasi tertinggi di DKI Jakarta, dengan sekitar 3 juta orang dari tahun 2021 hingga 2023. Sebaliknya, Kepulauan Seribu memiliki jumlah penduduk terendah, sekitar 28 ribu jiwa pada periode yang sama. Penulis memilih Jakarta Timur sebagai lokasi

penelitian karena jumlah penduduknya yang besar meningkatkan kebutuhan akan pelayanan publik, terutama terkait administrasi kependudukan.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai tindakan pemerintah yang menguntungkan sekelompok orang dan memberikan kepuasan, meskipun tidak menghasilkan produk fisik (Sinambela, 2008:75). Namun, ada beberapa kasus di mana pelayanan publik tidak memenuhi harapan, karena banyak keluhan yang terus dilaporkan ke Ombudsman tentang layanan ini. Data pengaduan masyarakat dari tahun 2021 hingga 2023 dikumpulkan oleh Ombudsman RI.

Sejak tahun 2021 hingga 2023, Ombudsman RI menerima pengaduan dari masyarakat yang semakin meningkat karena ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Penyelesaian pengaduan masih lebih rendah dari jumlah pengaduan, mengindikasikan bahwa tidak semua masalah terselesaikan. Ada harapan bahwa pemerintah akan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mengurangi pengaduan tersebut.

Dinas Dukcapil Jakarta Timur telah melakukan inovasi pelayanan publik untuk mempercepat proses registrasi. Penerapan tanda tangan elektronik telah berhasil, namun masih terdapat keluhan mengenai penundaan penerbitan dokumen, yang sering kali disebabkan oleh masalah teknis internet. Penundaan ini menimbulkan kekhawatiran tentang keabsahan tanda tangan elektronik, yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kebijakan tanda tangan elektronik dalam konteks ini dengan menggunakan kriteria evaluasi Dunn (2012:728), termasuk efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesetaraan, daya tanggap, dan akurasi.

Metodologi Penelitian

Metode pada penelitian in merupakan metode deskriptif yakni metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan objek sesuai fakta di lapangan (Yunus, M., Zohriah, A., & Fauzi, 2022). Penelitian ini mendeskripsikan tentang kondisi *defacto* mengenai evaluasi kebijakan tanda tangan elektronik pelayanan admin kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur.

Penelitian ini juga menggunakan metode evaluasi kebijakan Dunn (2012) meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan kebijakan. Penelitian ini fokus pada pegawai dan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur. Objek penelitian adalah Dinas tersebut, seiring pelaksanaan program penggunaan Tanda Tangan Digital untuk dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Tujuan penelitian adalah mengevaluasi kebijakan penggunaan Tanda Tangan Elektronik di Dinas ini.

Data dikumpulkan melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian, sementara data sekunder berasal dari dokumen resmi dan literatur seperti buku dan artikel online. Penelitian ini bersifat kualitatif, dengan fokus pada pengumpulan kata-kata dan analisis dari berbagai perspektif.

Informan dalam penelitian ini adalah sumber informasi yang membantu melengkapi data. Mereka terdiri dari informan kunci yang memiliki pengetahuan penting dan informan tambahan yang memberikan informasi meski tidak terlibat langsung. Dua pegawai dan masyarakat Jakarta Timur memiliki data kependudukan digunakan sebagai informan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan baik selama maupun setelah pengumpulan data. Data ditransformasikan menjadi informasi yang jelas melalui analisis deskriptif atau model interaktif, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi data mencari tema utama, memilih hal-hal penting, dan mengorganisir informasi dari catatan lapangan dan wawancara. Penyajian data dijadikan lebih mudah dipahami melalui bentuk narasi, bagan, dan diagram. Setelah analisis, penting untuk menguji keabsahan data, yang merupakan aspek fundamental dari penelitian kualitatif.

Keberhasilan penelitian diuji melalui empat prinsip utama: kredibilitas, transferabilitas, konfirmabilitas, dan dependabilitas. Kredibilitas menjamin tingkat kepercayaan pada data melalui pengamatan mendalam, ketekunan, dan verifikasi dengan para ahli. Transferabilitas berkaitan dengan relevansi hasil penelitian pada populasi yang lebih luas, sementara konfirmabilitas mengukur objektivitas data dengan validasi dari informan. Dependabilitas mengacu pada kestabilan data dari waktu ke waktu, dicapai melalui penelaahan literatur yang menyeluruh oleh peneliti eksternal.

Triangulasi juga digunakan untuk memvalidasi data. Ini melibatkan penggunaan berbagai metode untuk memastikan keabsahan informasi melalui perbandingan data dari sumber dan teknik yang berbeda. Ada empat jenis triangulasi: triangulasi data, yang menggunakan variasi sumber data seperti wawancara dan dokumen; triangulasi peneliti, yang mencakup lebih dari satu orang untuk pengumpulan data; triangulasi metode, yang membandingkan data melalui berbagai cara; dan triangulasi teori, untuk membandingkan hasil dengan teori terkait guna menghindari bias peneliti.

Dalam kasus ini, penulis menggunakan triangulasi untuk menguji informasi yang diberikan oleh informan, memastikan keabsahan dan keandalan data penelitian. Proses ini membantu memperkuat justifikasi hasil penelitian kualitatif dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data yang berkualitas dan dapat diandalkan untuk mendapatkan wawasan yang lebih tepat.

Hasil dan Pembahasan

Sejarah Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) menunjukkan berbagai perubahan dari waktu ke waktu. Dimulai pada masa penjajahan Belanda, berlanjut pada masa pra-undang-undang administrasi kependudukan, dan kemudian berkembang dengan lahirnya undang-undang administrasi kependudukan.

Pada masa penjajahan Belanda, hukum administrasi kependudukan tidak diterapkan secara seragam. Peraturan yang berbeda ada berdasarkan ras dan etnis, termasuk peraturan yang terpisah untuk orang Eropa, Tionghoa, dan Indonesia. Peraturan-peraturan tersebut termasuk Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tahun 1847, dan berbagai peraturan yang diamandemen dari waktu ke waktu, seperti peraturan khusus untuk penduduk Indonesia yang beragama Kristen.

Dari tahun 2001 hingga 2004, layanan administrasi kependudukan mulai terbentuk dengan dibentuknya Ditjen Adminduk di Kementerian Dalam Negeri. Pada tahun 2002, Dr. Rohadi Haryanto ditunjuk sebagai direktur jenderal, diikuti dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden No. 88 pada tahun 2004, yang membentuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Selama periode ini, Nomor Induk Kependudukan (NIK) diperkenalkan untuk semua warga negara

Indonesia, dan upaya-upaya dilakukan untuk menciptakan basis data kependudukan yang terintegrasi.

Antara tahun 2005 dan 2014, Indonesia bertransisi ke peraturannya sendiri dengan disahkannya UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Rasyid Saleh, direktur jenderal ketiga pada saat itu, meletakkan dasar-dasar untuk peraturan ini. Pada tahun 2009, spesifikasi KTP yang terstandardisasi dimulai, dan dasar untuk KTP elektronik (KTP-el) dikembangkan. Transisi dari Ditjen Adminduk ke Ditjen Dukcapil menandai tonggak sejarah yang signifikan, dengan Dr. Irman sebagai direktur pertama Dukcapil, yang terus menyempurnakan undang-undang tersebut, yang berujung pada UU No. 24 Tahun 2013, yang menetapkan dasar yang lebih kuat untuk layanan administrasi kependudukan dan menekankan prinsip domisili untuk pencatatan peristiwa.

Sementara itu, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) adalah kementerian Indonesia yang menangani urusan dalam negeri, dipimpin oleh Menteri Dalam Negeri (Mendagri). Kemendagri adalah salah satu dari tiga kementerian yang tercantum dalam UUD 1945 dan tidak bisa diubah atau dibubarkan oleh presiden. Mendagri, bersama Menteri Luar Negeri dan Menteri Pertahanan, juga bertanggung jawab melaksanakan tugas presiden jika presiden dan wakil presiden tidak bisa menjalankan fungsinya.

Kemendagri memiliki sejarah panjang dimulai dari masa Hindia Belanda, di mana dikenal sebagai Departemen van Binnenlands Bestuur. Tugasnya mencakup kepolisian, transmigrasi, dan agraria. Saat pendudukan Jepang, departemen ini berubah menjadi Badan Urusan Internal yang juga mengurus religi, sosial, kesehatan, pendidikan, dan kebudayaan. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia pada 17 Agustus 1945, Badan Urusan Internal dibagi menjadi beberapa kementerian, termasuk Kementerian Dalam Negeri.

Kementerian Dalam Negeri terus berlanjut setelah kemerdekaan, dengan nama Departemen Dalam Negeri digunakan dalam Kabinet Presidensial pertama pada 1945. Mengacu pada surat edaran yang dikeluarkan pada 26 Agustus 1959, nama tersebut sering berubah hingga menjadi Kementerian pada 2009, sesuai dengan UU No. 39 Tahun 2008 dan Perpres No. 47 Tahun 2009.

Kemendagri menjalankan 13 program strategis untuk melaksanakan tugasnya, masing-masing dengan kegiatan teknis yang relevan. Beberapa program ini termasuk Pembinaan Kesatuan Bangsa untuk memperkuat persatuan dan stabilitas politik, Penguatan Penyelenggaraan Pemerintahan Umum untuk meningkatkan sinergi antara pusat dan daerah, serta Penataan Administrasi Kependudukan untuk menciptakan ketertiban administrasi kependudukan.

Program lain mencakup pengelolaan desentralisasi, peningkatan kapasitas keuangan pemerintah daerah, pembangunan daerah, pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan desa, serta pendidikan untuk meningkatkan kapasitas pemangku kebijakan. Kemendagri juga fokus pada pengawasan dan akuntabilitas, dukungan manajemen, keperluan sarana prasarana aparatur, penelitian dan pengembangan, serta pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan SDM di kementerian dan pemerintah daerah.

Struktur Pejabat Eselon I dan II Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil diketuai oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kependudukan Dalam Negeri yang membawahi:

1. Direktur Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
2. Direktur Pengelolaan Infromasi Administrasi Kependudukan
3. Direktur Bina Aparatur Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Direktur Integrasi dan Kependudukan Nadional
5. Direktur Integrasi dan Kependudukan Daerah

Efektivitas kebijakan tanda tangan elektronik dalam layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur melibatkan evaluasi berdasarkan pendapat para informan. Informan 1 (I1) mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan efektivitas, dinas secara rutin melakukan kegiatan penjangkauan masyarakat seperti KAMSA di sekolah-sekolah dan layanan SIMPATIK di rumah sakit dan klinik di Jakarta Timur. Informan 2 (I2) menyoroti bahwa efektivitas layanan administrasi bergantung pada jaringan SIAK yang stabil, koordinasi yang kuat dengan para ketua RT RW, dan kemitraan di wilayah yang menjadi sasaran.

Dari pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa dinas masih dalam proses mensosialisasikan penggunaan tanda tangan elektronik untuk meningkatkan efektivitasnya. Mereka telah mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi, termasuk stabilitas jaringan SIAK dan koordinasi lokal yang kuat. Analisis ini sejalan dengan kriteria efektivitas dari William Dunn, di mana organisasi yang sukses adalah organisasi yang berhasil mencapai tujuannya. Jika kebijakan publik tidak menyelesaikan masalah masyarakat, maka kebijakan tersebut dianggap gagal, meskipun hasilnya membutuhkan waktu untuk terwujud. Efektivitas menghubungkan hasil dengan tujuan, yang berarti semakin besar kontribusi hasil terhadap tujuan, maka semakin efektif organisasi tersebut.

Dalam hal efisiensi terkait kebijakan tanda tangan elektronik, Informan 1 menyatakan bahwa dinas berusaha untuk melakukan efisiensi administrasi dengan melakukan inovasi program sosialisasi, khususnya di Jakarta Timur.

Informan 2 menyebutkan bahwa jaringan SIAK yang stabil dan koordinasi antar kelurahan yang kuat sangat penting untuk mencapai layanan administrasi yang efisien.Kedua informan mengindikasikan bahwa dinas tersebut fokus pada pengembangan dan pendanaan program-program sosialisasi untuk meningkatkan efisiensi.

Temuan ini menunjukkan bahwa instansi ini memahami pentingnya faktor-faktor ini untuk efisiensi pelayanan. Kriteria evaluasi efisiensi Dunn menyatakan bahwa sebuah kebijakan dikatakan efisien jika kebijakan tersebut memberikan hasil terbaik dengan biaya terendah.Jika biaya yang dikeluarkan untuk sebuah kebijakan publik melebihi manfaatnya, maka hal tersebut mengindikasikan adanya pemborosan.

Terkait kecukupan kebijakan tanda tangan elektronik dalam pelayanan kependudukan, Informan 1 menilai bahwa kebijakan tersebut sudah cukup memadai, namun menekankan pentingnya sosialisasi yang berkelanjutan. Informan 1 juga menyatakan bahwa kebijakan tersebut selaras dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, yang berkontribusi pada kecukupannya.

Kesimpulan ini mencerminkan kriteria kecukupan dari Dunn, yang mengindikasikan bahwa sebuah kebijakan harus secara efektif memenuhi kebutuhan dan standar. Analisis yang menyeluruh sebelum sebuah kebijakan diimplementasikan dapat membantu memastikan bahwa kebijakan tersebut selaras dengan tujuan dan peraturan yang berlaku, seperti yang terlihat pada

konteks kebijakan tanda tangan elektronik yang selaras dengan peraturan yang mengatur layanan kependudukan.

Evaluasi kebijakan tanda tangan elektronik dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur menunjukkan adanya pemerataan dan responsivitas yang baik. Informan menyatakan bahwa implementasi tanda tangan elektronik sudah diterapkan di semua wilayah Dinas di Jakarta Timur. Masyarakat mengakui telah menggunakan layanan ini dalam pengurusan dokumen kependudukan mereka, yang menunjukkan bahwa kebijakan ini sudah merata dan memberikan manfaat kepada semua warga.

Analisis menunjukkan bahwa kebijakan tanda tangan elektronik telah memenuhi kriteria pemerataan dalam kebijakan publik, seperti keadilan dan distribusi yang seimbang antara berbagai kelompok masyarakat. Ini berarti semua masyarakat, terutama yang berada di Jakarta Timur, dapat merasakan manfaat yang sama dari kebijakan ini.

Selain itu, responsivitas kebijakan juga dipertimbangkan. Informan menyatakan bahwa Dinas sudah melakukan adaptasi kebijakan dengan cara yang bertahap dan sederhana, menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang sudah dikenal oleh masyarakat. Tanda tangan elektronik dianggap aman karena tersertifikasi dan mempermudah proses autentikasi dan verifikasi identitas. Masyarakat sebagai pengguna merasakan kepuasan terhadap fleksibilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur berhasil merespons kebutuhan masyarakat dengan baik. Saran dan masukan dari masyarakat dianggap penting dalam evaluasi ini, baik sebelum maupun sesudah kebijakan diterapkan, dan pengguna memberikan tanggapan positif terhadap pengenalan tanda tangan elektronik ini.

Naskah ini mengevaluasi penerapan tanda tangan elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur.

Evaluasi didasarkan pada peraturan hukum, dengan pendapat pertama menyatakan bahwa tanda tangan elektronik telah memenuhi persyaratan administratif yang ditetapkan oleh berbagai undang-undang, termasuk UU No. 11 Tahun 2006 dan Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019. Pendapat kedua menyebutkan bahwa lembaga telah secara efektif menangani aplikasi administrasi menggunakan tanda tangan elektronik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Pendapat ketiga menyoroti bahwa stabilitas jaringan SIAK secara signifikan mempengaruhi pemrosesan aplikasi yang tepat waktu.

Pendapat keempat menyatakan bahwa pengguna merasa tanda tangan elektronik menyederhanakan proses administrasi, mempercepat waktu penyelesaian, dan memastikan keakuratan dokumen. Mereka mengapresiasi efisiensi, transparansi, dan keandalan sistem, namun berharap adanya peningkatan aksesibilitas dan dukungan teknis.

Secara keseluruhan, analisis menyimpulkan bahwa kebijakan penggunaan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur sudah sesuai dengan kerangka hukum yang ada. Pengguna secara umum puas dengan layanan yang diberikan. Hasilnya juga sesuai dengan kriteria evaluasi William Dunn, yang menilai apakah hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan program yang diinginkan, yang menunjukkan bahwa penerapan tanda tangan elektronik sudah tepat dan efektif sesuai dengan harapan publik.

Simpulan

Evaluasi kebijakan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur menunjukkan bahwa kebijakan ini efektif berkat komunikasi yang baik dan jaringan yang stabil. Kebijakan ini efisien dan sesuai dengan regulasi yang ada, dengan konsistensi dalam pelaksanaan di semua area. Pengguna memberikan tanggapan positif tentang fleksibilitas dan kemudahan penggunaan, serta mengakui kepatuhan terhadap hukum.

Namun, terdapat beberapa kendala, seperti jaringan SIAK dan perlunya koordinasi lebih lanjut dengan masyarakat. Untuk meningkatkan kebijakan ini, beberapa langkah perlu diambil. Ini termasuk melakukan sosialisasi secara berkala kepada pegawai dan masyarakat, menginovasi program sosialisasi, serta merawat jaringan SIAK.

Saran untuk Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mencakup mencari solusi atas hambatan yang ada, meningkatkan pemeliharaan jaringan SIAK, dan melaksanakan sosialisasi yang lebih baik. Peneliti juga disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut tentang penggunaan tanda tangan elektronik dalam pelayanan ini.

Daftar Pustaka

Dunn, William N. 2012. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gajah Mada University Press.

Labdajaya, I. P. B., and N. M. A. Y. Griadhi. 2020. “Tinjauan Atas Pelaksanaan Kerjasama Pengelolaan Data Kependudukan Terhadap Perlindungan Data Pribadi.” Jurnal Kertha Negara 8 (10): 16–38.

Marsell, A., U. S. Hardjanto, and A. Diamantina. 2016. “Upaya Penataan dan Penertiban Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Kendal Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.” Diponegoro Law Journal 5 (3): 1–19.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik

Purwanti, T., and R Suharyadi. 2018. “Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian Tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong).” Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik2 7 (1): 59–67

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Wibawa, Samodra. 2009. Administrasi Negara. Isu-Isu Kontemporer. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Yunus, M., Zohriah, A., & Fauzi, A. (2022). Implementasi Supervisi Akademik Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, *7*(1), 1-20.