



Evaluation of Electronic-based Population Administration Services Policy at the Population and Civil Registration Office of Bengkulu City

Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu



Sri Indarti^a
Mardoni Andriadi^b
Rosidin^c

Article history:

Submitted: 18 April 2024

Revised: 10 May 2024

Accepted: 30 May 2024

Keywords:

Policy evaluation, Population administration, Slawe

Abstract

The electronic-based population administration service policy has been developed as a service innovation related to Bengkulu City population and Civil Registration Service. The Population administration service policy is implemented through the Electronic Based Citizen Administration Service System (SLawe) application. The aim of this research is to determine the evaluation of electronic-based population administration service policies at the Bengkulu City Population and Civil Registration Service. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The theory used in this research is William N. Dunn's policy evaluation theory with indicators of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness and accuracy. The results of the research show that the implementation of the electronic-based population administration service policy has not gone completely well. Based on the results of observations, researchers still found several problems experienced, such as network interference which could cause system errors. Apart from that, there is limited time in providing services through the Slawe application where service recipients can only access the Slawe application only during working hours. Outside of working hours they cannot provide services, resulting in a less than optimal process in providing population administration services by Population and Registration

^a Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

^b Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

^c Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

Service employees. Bengkulu City Civil Service to people who use the Slawe application.

Abstrak

Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik telah dikembangkan sebagai inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan tersebut diterapkan melalui aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik (SLAWE). Penelitian ini dilaksanakan sebagai evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan pada penelitian ini teori evaluasi kebijakan dari William N. Dunn dengan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi peneliti masih menemukan beberapa permasalahan yang dialami seperti terjadinya gangguan pada jaringan yang dapat menyebabkan sistem error. Selain itu, adanya keterbatasan waktu dalam melakukan pelayanan melalui aplikasi Slawe dimana penerima layanan hanya dapat mengakses aplikasi Slawe hanya pada jam kerja saja diluar jam kerja tidak bisa melakukan pelayanan, sehingga berakibat pada kurang maksimalnya proses dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi Slawe.

*Journal of Social Science and Humanities (JoSSH) ©2024.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).*

Corresponding author:

Sri Indarti

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

Email address: sriindarti@umb.ac.id

1 Pendahuluan

Kebijakan publik pada hakekatnya berkaitan erat dengan upaya peningkatan kesejahteraan rakyat secara merata. Kebijakan publik tentang pelayanan publik terdapat dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut mencakup barang, jasa, dan layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara administratif yang diprovide oleh penyelenggara pelayanan publik. Manusia pada dasarnya memerlukan pelayanan sebagai bagian integral dari kehidupan sehari-hari.

Birokrasi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, memiliki kewajiban dan harus berusaha keras untuk menyediakan pelayanan terbaik guna meningkatkan kualitas layanan publik. Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik harus difokuskan pada upaya maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Triningsih, 2018).

Orientasi dari pelayanan publik adalah bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Perkembangan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat, dimana mereka memiliki hak untuk menerima layanan dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pemerintah menghadapi tantangan tidak hanya dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, tetapi juga tanpa diskriminasi, serta menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis (Angeline, 2020).

Kebijakan yang diambil oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Kebijakan untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhan pelayanan, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tanpa diskriminasi, serta mencapai standar pelayanan minimal menuju layanan prima yang komprehensif dalam penanggulangan masalah terkait kependudukan. Kebijakan lainnya yang kemudian diambil pemerintah dalam rangka untuk dapat mempermudah dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kebijakan ini diambil oleh pemerintah dimaksudkan untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang bermutu, efisien, efektif, transparan, dan berbasis elektronik.

Pemerintah Kota Bengkulu mengadopsi strategi untuk meningkatkan mutu dari pelayanan publik melalui inovasi, dan sebagai bagian dari upaya ini Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu memperkenalkan Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik (SLAWE) sebagai solusi inovatif. Pengembangan kebijakan ini termuat dalam Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Program Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik.

Pelaksanaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE), dapat diakses melalui <https://slawe.bengkulukota.go.id>. Aplikasi ini dikelola dan dijalankan oleh Disdukcapil Kota Bengkulu, mencakup layanan administrasi seperti pembuatan KTP, KIA, sinkronisasi data online, suket perekaman, kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, Kartu Keluarga, surat pindah, mobil dukling, dan data pribadi lainnya. Pengembangan aplikasi ini merupakan kemajuan kebijakan yang telah memberikan manfaat kepada masyarakat. Penelitian ini merupakan Evaluasi kebijakan SLAWE setelah diterapkan selama dua tahun lebih, yang ditargetkan dapat menghasilkan Evaluasi dan rekomendasi untuk wacana perbaikan kebijakan pada masa mendatang.

Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu kemestian dalam beragam aktifitas kehidupan manusia. Indarti (2017, 477) menyampaikn "Public policy is a complex phenomenon, associated with the making of decisions that affect the community, personal and organizational." Berdasarkan pernyataan tersebut, maka kebijakan publik merupakan fenomena yang kompleks, berkaitan dengan pengambilan keputusan yang mempengaruhi masyarakat, baik pribadi dan organisasi., daerah dan negara.

Secara umum, istilah "kebijakan" atau "policy" sering digunakan untuk merujuk pada tindakan yang diambil oleh seorang pelaku, seperti seorang pejabat, kelompok, atau lembaga pemerintah, atau sejumlah pelaku dalam suatu domain aktivitas tertentu (Winarno, 2012). Sementara itu menurut Agustino dalam Permata (2020) Kebijakan publik adalah apa yang menjadi pilihan untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah.

Menurut Thomas Dye dalam Subarsono (2006) kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan. dengan kata lain "public policy is whatever governments choose to do or not to do". Lingkup konsep ini sangat luas, mencakup tindakan yang diambil oleh pemerintah dan tindakan yang tidak diambil oleh pemerintah ketika mereka menghadapi suatu masalah publik.

Definisi kebijakan publik dari Dye mencerminkan dua hal. Pertama, kebijakan publik merupakan hasil keputusan dari lembaga pemerintah dan bukan inisiatif dari organisasi swasta. Kedua, kebijakan publik melibatkan pilihan yang harus diambil atau tidak diambil oleh pemerintah, termasuk kebijakan untuk tidak meluncurkan program baru atau mempertahankan status quo.

Kebijakan SLAWE merupakan kebijakan yang diambil, hasil inisiatif dan ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu, yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan manfaat luas dan jangka panjang pada masyarakat Kota Bengkulu.

Evaluasi Kebijakan

Secara umum, istilah evaluasi dapat diartikan sebagai penaksaran (appraisal), pemberian angka (rating), dan penilaian (assesment), kata-kata yang merujuk pada upaya menganalisis hasil kebijakan dalam bentuk penilaian numerik. Secara lebih khusus, evaluasi berhubungan dengan menghasilkan informasi tentang nilai atau manfaat dari hasil kebijakan (Dunn,2003).

Evaluasi kebijakan adalah salah satu proses penilaian terhadap kebijakan yang sedang berlangsung atau sudah diterapkan. Evaluasi juga merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah kebijakan publik. Evaluasi ini digunakan untuk menilai sejauh mana pencapaian hasil dalam suatu kebijakan. Menurut Jones dalam Angeline (2020) mengatakan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang direncanakan untuk menilai sejumlah manfaat dari program pemerintah yang beragam dalam spesifikasi objek, teknik pengukuran, metode analisis, dan sumber rekomendasi.

Adapun defenisi lain menurut Yusuf dalam Muhiddin (2017) evaluasi merupakan suatu upaya untuk secara obyektif mengukur dan menilai nilai dari pencapaian hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Dimana hasil dari evaluasi tersebut dimaksudkan sebagai umpan balik yang dapat digunakan untuk perencanaan masa depan. Sehingga dengan adanya evaluasi, perencanaan dapat diperbaiki atau ditingkatkan untuk masa depan. Dapat juga dikatakan bahwa evaluasi membantu menilai keberhasilan suatu kebijakan atau program dan menentukan apakah telah memberikan manfaat. Oleh karena itu, pelaksanaan evaluasi umumnya dilakukan setelah suatu kegiatan berjalan selama beberapa waktu.

Pelayanan Publik

Konsep ini menekankan pentingnya memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Artinya, dalam memberikan pelayanan, kita diharapkan melayani dengan sepenuh hati terhadap orang yang dilayani, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani (Ginting,2019). Kemudian, menurut Hayat dalam Ginting (2019) pelayanan publik adalah penyediaan pelayanan secara menyeluruh aspek layanan dasar yang diperlukan oleh masyarakat dan harus dipenuhi sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Menurut Mukaron dan Laksana dalam Ginting (2019) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan peraturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Deddy Mulyadi dalam Qhilby (2018) mengatakan bahwa pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan peraturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan.

Jika kita merinci secara khusus, pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mereka, yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan ini mencakup hak untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan individu. Ketika berbicara tentang memberikan pelayanan, hal tersebut bermakna memberikan bantuan dengan penuh perhatian kepada orang yang dilayani.

Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik (SLAWE)

Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik (SLAWE) merupakan sebuah program yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kota Bengkulu sebagai tindak lanjut dari beberapa peraturan baik itu Undang-Undang maupun Peraturan Presiden serta Peraturan Menteri yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Menurut Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 tentang PenyelenggaraanProgram Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik disebutkan bahwa Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik (SLAWE) adalah sebuah aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang diadakan oleh Pemerintah Kota Bengkulu melalui perangkat daerah yang bertanggung jawab atas urusan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta bidang komunikasi, informatika, dan persandian. Dengan penggunaan aplikasi ini, diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang timbul dalam pengelolaan data kependudukan dan memberikan dukungan bagi dinas terkait dalam menjalankan layanan.

2 Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Siswanto dalam Jehuman (2018) mengungkapkan bahwa penelitian adalah metode atau prosedur yang kita terapkan untuk secara cermat dan mendalam menyelesaikan masalah berdasarkan bukti-bukti yang telah dapat dipastikan meyakinkan. Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan evaluasi kebijakan SLawe beserta eksplorasi konsep-konsep penelitian

Menurut Sugiyono dalam Jehuman (2018) mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (variabel independen), tanpa melakukan perbandingan atau mengaitkan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian deskriptif bisa dianggap sebagai metode penelitian yang menguraikan situasi, fakta-fakta, dan permasalahan yang sudah ada di lapangan.

Dengan demikian, penggunaan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengungkapkan fakta-fakta terkait Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Sumber data yang digunakan berupa kata-kata yang menggambarkan dan menjelaskan, dan dari data tersebut diambil kesimpulan yang disusun secara sistematis dalam bentuk tulisan.

3 Hasil dan Pembahasan

1. Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik

Pada bagian ini peneliti akan membahas dan menjelaskan mengenai analisis terhadap tanggapan- tanggapan responden terhadap indikator- indikator penelitian yang berkaitan dengan Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Menurut Dunn (2003) mengemukakan bahwa istilah evaluasi mengacu pada proses penilaian terhadap hasil kebijakan dan program dengan menetapkan beberapa skala nilai yang relevan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William Dunn. Kriteria evaluasi tersebut mencakup efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dari enam kriteria ini, proses pelayanan dapat dievaluasi untuk menentukan keberhasilannya. Temuan dalam penelitian tentang Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

Efektivitas

Penilaian efektivitas kebijakan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dapat dilihat dari seberapa jauh target kebijakan tersebut tercapai. Pencapaian dari kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik, pemerintah menginginkan hasil yang lebih baik dalam tertib administrasi kependudukan melalui kebijakan ini, sehingga pelayanan harus mudah diakses dan pemerintah ingin meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pendaftaran penduduk. Pelaksanaan dari kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik terdapat beberapa kendala dan permasalahan. Kendala-kendala tersebut diantaranya meliputi kurangnya pemahaman dari masyarakat dalam melakukan pendaftaran administrasi kependudukan berbasis elektronik melalui aplikasi Slawe.

Selain dari permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menemukan kendala atau permasalahan lainnya yaitu mengenai gangguan jaringan pada aplikasi Slawe. Gangguan jaringan pada aplikasi Slawe ini dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya seperti kelebihan pengunjung atau pada saat yang bersamaan banyak masyarakat yang mengakses atau melakukan pendaftaran administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe, selain itu bisa juga disebabkan karena server lagi down, Kemudian gangguan tersebut bisa disebabkan oleh koneksi jaringan yang lambat atau tidak stabil dari sisi pengguna.

Pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik, jika dilihat dari peran serta atau partisipasi masyarakat sudah baik. Dengan diterapkannya kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik dimana pelayanannya melalui website Slawe membuat masyarakat merasa terbantu. Peran serta atau partisipasi masyarakat pada Juni 2020- Februari 2021 sudah mencapai 31002 pengajuan atau pendaftaran administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebijakan tersebut memberikan dampak yang baik kepada masyarakat.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori William N. Dunn Terkait Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada indikator Efektivitas belum berjalan dengan baik atau belum optimal. Meskipun partisipasi masyarakat dalam pendaftaran administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe cukup tinggi, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala dan permasalahan.

Efisiensi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu melakukan terobosan dengan menerapkan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik dimana bentuk pelayanannya melalui aplikasi Slawe. Kebijakan ini diambil guna meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan dan membantu mengatasi permasalahan yang ada selama ini, seperti masyarakat yang tidak lagi harus menghabiskan waktu berjam-jam di kantor pelayanan untuk mengurus dokumen kependudukan. Proses yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari atau bahkan minggu, kini dapat diselesaikan dalam waktu yang jauh lebih singkat.

Pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik ditemukan beberapa kendala yang dialami masyarakat, seperti waktu pendaftaran yang terbatas yaitu hanya bisa dilakukan pada jam kantor atau jam kerja saja, diluar dari jam kerja tidak bisa melakukan pendaftaran administrasi kependudukan, kemudian pada aplikasi Slawe terkadang mengalami kendala seperti gangguan sehingga masyarakat tidak bisa melakukan pendaftaran administrasi kependudukan.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori William N. Dunn Terkait Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada indikator Efisiensi belum berjalan dengan baik atau belum optimal.

Kecukupan

Sebagai lembaga yang menyediakan layanan di bidang administrasi kependudukan di Kota Bengkulu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu melaporkan bahwa jumlah pemohon pendaftaran administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe terus meningkat setiap harinya. Peningkatan ini merupakan hasil dari berbagai upaya yang sengaja dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Bertambahnya jumlah pendaftaran administrasi kependudukan juga berarti peningkatan jumlah dokumen yang masuk dan harus diproses.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menunjukkan upaya dalam menyelesaikan masalah penumpukan dokumen. Permasalahan ini dapat diatasi melalui implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang disediakan melalui aplikasi Slawe. Selain itu, sumber daya manusia yang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu turut membantu meningkatkan pelayanan, sehingga penyelesaian dokumen kependudukan menjadi lebih cepat. Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori William N. Dunn Terkait Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada indikator Kecukupan sudah berjalan dengan baik atau sudah optimal.

Pemerataan

Pada konteks evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dengan indikator pemerataan dapat dinilai dari kemudahan akses informasi dan keterjangkauan masyarakat dalam pendaftaran penduduk sehingga manfaat yang dihasilkan terdistribusi secara merata. Selama ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah melakukan sosialisasi tetapi sosialisasi yang dilakukan terbatas yaitu hanya dengan brosur, pamflet atau melalui media elektronik dan belum pernah melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dalam hal untuk memastikan pesan dan informasi penting tersampaikan kepada masyarakat. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu juga menyediakan informasi yang diperlukan, seperti daftar kelengkapan yang harus disiapkan untuk mengurus administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Sedangkan untuk menilai keterjangkauan masyarakat dalam melakukan pendaftaran administrasi kependudukan dalam hal ini diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu merupakan dalam bentuk pelayanan melalui aplikasi Slawe sehingga kebijakan ini dapat menjangkau seluruh masyarakat Kota Bengkulu dalam melakukan pendaftaran administrasi kependudukan.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori William N. Dunn Terkait Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada indikator Pemerataan sudah berjalan dengan baik atau sudah optimal. Walaupun upaya memberikan kemudahan akses informasi masih terbatas tetapi kebijakan ini mampu menjangkau seluruh masyarakat Kota Bengkulu dalam melakukan pengajuan dan pengurusan administrasi kependudukan.

Responsivitas

Berdasarkan hasil penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Banyak masyarakat yang mengeluhkan waktu pelayanan yang terbatas hanya pada jam kerja, padahal pelayanan online seharusnya bisa dilakukan kapan saja. Selain itu, beberapa masyarakat juga mengeluh tentang aplikasi Slawe yang terkadang mengalami gangguan dan kurangnya pemahaman mereka dalam melakukan pendaftaran administrasi kependudukan melalui situs tersebut.

Kepuasan dan dukungan dari masyarakat merupakan hal yang menjadi kunci dalam responsivitas terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Sehingga dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu harus memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan baik agar kebijakan tersebut bisa diterima dan mendapat dukungan dari masyarakat. Hal ini terkait dengan teori Merilee S. Grindle dalam Subarsono (2006) yang menjelaskan bahwa tujuan suatu program adalah untuk mencapai outcome berupa penerimaan dan dukungan dari masyarakat, individu, atau kelompok. Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori William N. Dunn Terkait Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada indikator Responsivitas belum berjalan dengan baik atau belum optimal.

Ketepatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu kebijakan pendaftaran administrasi kependudukan berbasis elektronik memberikan manfaat atau dampak yang baik kepada masyarakat. Sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi bahwa sekarang semuanya hampir serba online termasuk pada bidang pelayanan publik. Dengan adanya kebijakan ini manfaat yang dirasakan masyarakat seperti masyarakat tidak harus lagi mengantri untuk melakukan pendaftaran administrasi kependudukan ke kantor dinas karena pendaftaran sudah bisa dilakukan dimana saja.

Selain itu bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pelaksanaan kebijakan ini memberikan manfaat seperti mempermudah dinas untuk memaksimalkan dalam melakukan pendataan penduduk secara administrasi. Kemudian bagi masyarakat manfaat yang dirasakan yaitu mempermudah proses pengajuan dokumen kependudukan. Pemanfaatan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat dalam pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik. Dalam hal ini, memberikan rasa nyaman kepada seluruh lapisan masyarakat. Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori William N. Dunn Terkait Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada indikator Ketepatan sudah berjalan dengan baik atau sudah optimal.

2. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik

Setiap instansi tentunya memiliki faktor pendorong dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan. Begitu pula dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, yang pasti menghadapi beberapa faktor pendorong dan penghambat dalam proses pelayanannya. Berikut adalah faktor-faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu:

Faktor Pendorong

Faktor-faktor pendorong kelancaran kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik tersebut adalah:

1. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Untuk memberikan pelayanan yang baik, penting untuk didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah memenuhi kebutuhan masyarakat yang melakukan proses administrasi kependudukan secara elektronik.

Pelayanan publik hanya sebagian kecil dari seluruh instansi yang menyediakan pelayanan dengan prosedur pelayanan yang jelas, banyak instansi yang bertanggung jawab dan pemberi layanan tanpa prosedur pelayanan yang jelas. Namun, pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah mengalami peningkatan di dukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan cukup memadai bagi masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan berbasis elektronik.

Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat kelancaran pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman masyarakat yang kurang. Masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami terkait pendaftaran administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe yang menjadi salah satu faktor penghambat dari pelaksanaan kebijakan tersebut.
2. Gangguan Jaringan. Masih adanya kendala yang dialami masyarakat maupun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik seperti gangguan pada jaringan sehingga menghambat proses pendaftaran dan pengerjaan dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat.

4 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu belum sepenuhnya memenuhi indikator evaluasi. Meskipun kebijakan ini telah membantu mengurangi penumpukan dokumen dan didukung oleh fasilitas yang memadai serta partisipasi masyarakat yang tinggi, terdapat beberapa kendala yang signifikan. Efektivitas dan efisiensi kebijakan ini terganggu oleh pemahaman masyarakat yang masih kurang dan gangguan pada aplikasi Slawe, serta keterbatasan waktu pelayanan yang hanya tersedia selama jam kerja kantor. Selain itu, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat untuk pelayanan yang dapat diakses kapan saja belum sepenuhnya tercapai. Meski demikian, terdapat upaya pemerataan dan ketepatan yang cukup baik, terlihat dari sosialisasi yang dilakukan dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Kendala ini menunjukkan perlunya perbaikan lebih lanjut untuk mencapai implementasi kebijakan yang optimal.

Saran

Adapun saran yang diberikan penulis terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu adalah untuk melakukan sosialisasi secara bertahap dan berkelanjutan, bekerja sama dengan pihak kecamatan atau kelurahan guna memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang proses pendaftaran administrasi kependudukan serta meningkatkan partisipasi mereka dalam menggunakan aplikasi Slawe. Selain itu, diperlukan upaya untuk mengoptimalkan kebijakan ini melalui pemeliharaan rutin aplikasi Slawe guna mengurangi masalah gangguan jaringan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar. Terakhir, disarankan untuk memaksimalkan pelayanan dengan menyediakan layanan 24 jam kepada masyarakat, sesuai dengan tujuan kebijakan pelayanan online yang memungkinkan akses kapan saja dan di mana saja.

5 Daftar Pustaka

- Angeline, A., & Sulandari, S. (2020). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 88-109.
- Angkasa, Z. ., Alexsander, A., Harmiati, H., Purnawan , H. ., & Parwito, P. (2022). Analysis of Community Participation in Maritime Tourism Productivity Development Based on Social Capital (Study in Padang Betuah Village, Pondok Kelapa District, Central Bengkulu Regency). *Journal of Social Science and Humanities*, 1(1), 7–12. Retrieved from <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/JoSSH/article/view/31>
- Dunn, N. William. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Ginting, H. B. (2019). *Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo* (Doctoral dissertation, Universitas Quality).
- Indarti, Sri, 2017, Implementation of Community-Based Risk Reduction Policy (CBDRM) in Central Bengkulu Regency, Proceeding IAPA Annual Conference, http://www.academia.edu/35775435/PROCEEDING_IAPA_INTERNATIONAL_CONFERENCE_2017_UNIVERSITAS_AIRLANGGA
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Muhiddin, A. (2017). *Evaluasi kebijakan publik (studi kesiapan desa menerima dana desa di kabupaten gowa)* (Doctoral dissertation, Pascasarjana).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Program Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik
- Permata, S. I. (2020). *Analisis Kebijakan dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negara).
- Qhilby. (2018). *Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan*.
- Subarsono, A.G. (2006). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Triningsih, A. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Tika , Y. M. ., Astuti , L. ., & Susanto , P. . (2023). The Effect Of Marketing Communication Strategy Big Sale Shopee On Purchasing Decision Of Students Of The University Of Ratu Samban. *Journal of Social Science and Humanities*, 2(2), 75–80. <https://doi.org/10.58222/jossh.v2i2.241>
- Putra, Y. D., Mulyadi, M., Purnawan , H. ., Parwito , P. ., Yanto , H. N. ., Aprianty , H. ., & Dani , R. . (2022). Implementation of Village Regulation Number 05 of 2020 concerning Village Revenues and Expenditures (APBDes) in 2020: Study in Tanjung Seluai Village, South Seluma District, Seluma Regency. *Journal of Social Science and Humanities*, 1(2), 63–68. <https://doi.org/10.58222/jossh.v1i2.123>

Winarno, Budi. (2012). Kebijakan publik, teori, proses, dan studi kasus edisi & revisi terbaru. CAPS. Yogyakarta