

## IMPLEMENTASI PEMBUATAN KTP-EL BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN

**Bella Fadila<sup>1</sup>**

bellafadilla71@gmail.com

**Selvi Dianti Sobari<sup>2</sup>**

selpidianti31@gmail.com

**Devina Ratna Suryani<sup>3</sup>**

devina@uyi.ac.id

<sup>1,2,3</sup>Universitas Yuppentek Indonesia

### ABSTRACT

*E-government is an interactive system of communication and coordination between the government and its citizens, business entities, and other governmental units through the use of web-based and other electronic technologies. This study aims to examine and analyze the implementation of E-government-based Electronic Identity Card (KTP-EL) services at the Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City. The research employed a descriptive qualitative method. Data were collected through observation, documentation, and interviews with five informants. The data analysis technique used in this study followed an interactive model consisting of data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. Based on the findings, it can be concluded that the implementation of the E-government-based KTP-EL service at the Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City has been carried out adequately and can therefore be categorized as successfully implemented.*

**Keywords:** Implementation, E-Government, Electronic Identity Card (KTP-EL).

### ABSTRAK

*E-government* adalah sebuah sistem interaktif komunikasi dan koordinasi antara pemerintah dan warganya, badan usaha, dan unit pemerintah lainnya melalui penggunaan teknologi elektronik berbasis web dan lainnya. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Implementasi Pembuatan KTP-EL Berbasis *E-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan 5 orang informan. Teknik Analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian

data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Pembuatan KTP-EL Berbasis *E-government* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota tanggerang selatan telah berjalan dengan cukup baik sehingga dikategorikan Terimplementasi.

**Kata Kunci:** Implementasi, *E-Goverment*, KTP-EL.

---

## PENDAHULUAN

*E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung dengan teknologi internet untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia *e-government* digunakan untuk mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, mendorong sisi pemanfaatan dan keterbukaan informasi, serta mendorong partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintah.

Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan pada pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status

pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi. Administrasi kependudukan merupakan kebutuhan yang penting untuk dipenuhi karena menyangkut penentuan status kewarganrgaraan seorang penduduk yang dibuktikan dengan dokumen-dokumen kependudukan yang dimilikinya, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menjadi sebuah kewajiban yang harus dimiliki (Widodo, 2001)

Dalam berkembangnya teknologi, bidang- bidang kehidupan manusia mengalami perubahan, perubahan tersebut yaitu sistem manual atau konvensional menjadi sistem berbasis online, contohnya dalam sektor pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dampak dari

perkembangan teknologi yang terjadi melahirkan bentuk atau model pelayanan publik melalui aplikasi ataupun website atau *online*, pelayanan publik yang dulunya dilakukan dengan cara sistem manual yang harus dilakukan dalam satu tempat antara masyarakat dengan pemerintah tetapi dengan perkembangan teknologi sekarang sudah dapat dilakukan melalui aplikasi *website* maupun aplikasi *mobile* atau *online*. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis *Elektronik*, perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis *Elektronik* Nasional.

Peranan pemerintah didalam sebuah Negara menciptakan sebuah lingkungan yang untuk dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah Negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar Negara dan antar anggota masyarakat di era mendatang. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden RI Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. (Hendarto, 2002)

Implementasi *e-government* untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan kebutuhan yang sangat mendesak yang bagaimana sudah ada dalam Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Pelayanan dalam pemerintah adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan hak-hak dasar dan hak pemberi yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Tidak dapat dikatakan bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tugas pemerintah yang menjadi kompleks, menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat diberbagai sektor baik dalam pembangunan maupun dalam memenuhi tingkat kesejahteraan seluruh masyarakat (Herabudin, 2016)

Tetapi pembuatan KTP-EL berbasis *e-government* di Kota Tangerang selatan ini masih banyak menemukan kendala.

Kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi. Permasalahan yang berikutnya adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya layanan publik berbasis e-government ini. Sosialisasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan e-government, karena tujuan utama dari di terapkannya *e-government* ini adalah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari keahlian serta pemahaman masyarakat tentang *e-government* yang masih sangat kurang. Masyarakat dalam pengelola pengoperasian sistem informasi dan teknologi yang masih kurang ini mengakibatkan pengelolaan *website* menjadi terhambat, dan belum mampu memberikan manfaat kepada masyarakat minimal berupa informasi yang dapat membantu dalam mendapatkan pelayanan publik.

Oleh sebab itu, penelitian tentang sistem *e-government* ini dilakukan dengan tujuan peneliti untuk melakukan analisis terhadap pembuatan KTP-EL berbasis *e-government* di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota tanggerang selatan dalam kaitanya dengan peningkatan kinerja. Peneliti ingin melihat bagaimana informasi tentang kondisi pembuatan KTP-EL berbasis *e-government* di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota tanggerang

selatan, dan untuk mengetahui kendala-kendala apa yang dihadapi oleh pemerintah Kota tanggerang selatan dalam pembuatan KTP-EL berbasis *e-government*.

Dari hasil observasi peneliti, masih banyak kendala yang terjadi dalam pembuatan KTP-EL berbasis *e-government*, di karenakan masyarakat masih belum paham dengan cara pembuatan KTP-EL berbasis *e-government* ini. Adapun kendala lainnya yaitu seperti masyarakat masih belum mengerti teknologi sekarang, sehingga masyarakat lebih memilih pembuatan KTP-EL secara manual dan datang langsung ke kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota tanggerang selatan.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, penelitian ini berusaha memberikan gambaran dengan jelas mengenai fenomena-fenomena yang ada pada objek penelitian.

Penelitian kualitatif adalah sebagai suatu metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. (Sugiyono, 2013). Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Dimana peneliti

sebagai instrument kunci, teknik pengumpulam data dilakukan secara triangulasi analisi data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari objek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi melalui sumbernya atau narasumber sebagai informan yang langung berhubungan dengan penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penulis yang terdahulu, data sekunder disebut juga data yang tersedia. Data sekunder merupakan data terlengkap dari data primer karena diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan terdahulu untuk dapat digunakan oleh peneliti.

Data skunder terdiri dari :

- a. Dokumen, arsip-arsip, dan laporan kegiatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota tangerang Selatan
- b. Artikel dan informasi dari jurnal internet.

- c. Peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang pelayanan publik.

#### 3. Sumber Informasi

Sumber informasi atau reponden pemilihan sumber informasi digunakan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan melalui menyeleksi informasi yang menguasai permasalahan mendalam serta dapat dipercaya untuk menjadi sumber data.

Sumber informasi dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 5 orang informan, yaitu :

- 1) Kabid pelayanan pendaftaran pendudukan : 1 Orang
- 2) Administrasi data base : 1 Orang
- 3) Oprator SIAK : 1 Orang
- 4) Masyarakat : 2 Orang

### Teknik pengumupulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat untuk mempunyai validasi yang tepat yang sesuai dengan yang diharapkan dilapangan dan roable atau data yang di peroleh sesuai dengan kenyataanya, untuk itu diperlukan pengumpulan data yang tepat dan teknik hanya satu teknik saja, dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik mengumpulkan data (Sugiyono, 2013)

- 1) Observasi

Teknik observasi, artinya melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini tergolong teknik pengumpulan data yang paling mudah dilakukan dan biasanya juga banyak digunakan untuk statistika survei, misalnya meneliti sikap dan perilaku suatu kelompok masyarakat. Dengan teknik observasi, peneliti biasanya terjun ke lokasi yang bersangkutan untuk memutuskan alat ukur yang tepat untuk digunakan. Observasi juga sering disebut dengan pengamatan langsung.

## 2) Wawancara

Teknik wawancara atau interview ini dilakukan secara tatap muka melalui tanya jawab antara peneliti atau pengumpul data dengan responden atau narasumber atau sumber data. Teknik pengumpulan suatu data dengan wawancara biasanya dilakukan sebagai studi pendahuluan, karena teknik ini tidak mungkin dilakukan jika respondennya dalam jumlah besar.

Wawancara merupakan suatu proses percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara dan terwawancara dengan tujuan menglontruksi mengenai orang, kejadian, prasaan, motivasi, organisasi, tuntutan, kepedulian dan lain lain. pengumpulan data melalui proses wawancara merupakan Tanya jawab

dengan narasumber baik secara langsung maupun melalui perantara untuk membicarakan berbagai macam permasalahan.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data-data yang tertulis berupa surat, gambar, dengan mempelajari dan mencatat dokumen-dokumen yang sesuai dengan masalah penelitian yang berguna untuk melengkapi data peneliti yang didapatkan dengan teknik observasi.

Peneliti menggunakan teknik Dokumentasi pada pengumpulan data Dengan alasan bahwa dengan dokumen, Data yang diperlukan akan lebih mudah Didapat dari tempat penelitian dan informasi Melalui wawancara akan lebih nyata Dibuktikan dalam bentuk dokumen. Dokomentasi juga dapat diarsipkan dengan diarsipkan sebuah dokumen menjadi sebuah informasi. Dokumentasi yang berbentuk gambar dan tulisan, dokomentasi ialah merupakan suatu teknik pengumpulan data atau sebuah informasi yang terkait dengan masalah yang diteliti.

## Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis deskriptif, yaitu dengan memberikan gambaran mengenai sesuatu dengan jelas atau tepat berdasarkan data yang di

peroleh. Penelitian ini juga diperkuat dengan menggunakan analisis data yang dikembangkan oleh (Martono, 2015) menggunakan model analisis interaksi dengan tiga prosedur yaitu;

#### 1. Kondesasi Data

Kondensasi Data merupakan bagian dari analisis data dan tidak dapat dipisahkan, yaitu suatu bentuk analisis, reduksi, fokus, pembuangan, dan mengatur data sedemikian rupa untuk menampilkan data, menarik kesimpulan akhir dan melakukan verifikasi. Kondesasi data mengacu pada proses pemilihan, fokus, penyerderhanaan, membuat abstrak dan mengubah data yang muncul dalam kegiatan penelitian, dengan menulis catatan dalam file, membuat panduan wawancara, dokumen, dan bahan analisis lainnya.

#### 2. Display Data atau Penyajian Data

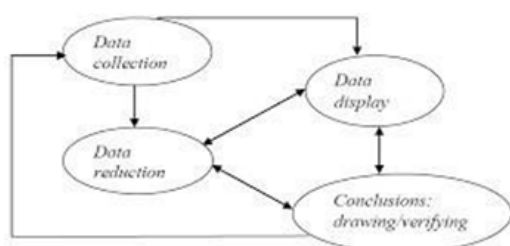
Penyajian data adalah aktivitas menyajikan data hasil penelitian, sehingga memungkinkan peneliti mengambil kesimpulan sementara dan dapat merencanakan tindakan berikutnya bila ternyata masih terdapat data yang tidak lengkap, perlu klarifikasi, atau sama sekali belum diperoleh. Penyajian data merupakan langkah utama yang kuat untuk menganalisis secara kualitatif. Kegiatannya ini untuk menampilkan kumpulan informasi yang disusun sehingga memberikan pemahaman

tentang apa yang terjadi dan fenomena yang melingkupnya. Dengan adanya penyajian data diharapkan dapat memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan lebih lanjut.

#### 3. *Conslusions : Drawing/ Verifiting*

Kesimpulan diambil setelah data dianggap menyakinkan dan dilakukan verifikasi. Kegiatan ini tentu saja memperhatikan pola data yang disajikan yang saling berhubungan, data-data yang telah berhubungan berdasarkan pola tertentu kemudian dilakukan verifikasi dengan berbagai para ahli dan teori yang digunakan dalam kerangka pikir penelitian, selanjutnya digunakan bagi mencapainya kesimpulan yang bermafaat bagi peneliti.

Analisis data kualitatif mempunyai tiga prosedur yaitu, konsentrasi data, display/penyajian data, dan kesimpulan. Menggambarkan/verifikasi merupakan prosedur yang terkait sebelumnya. Selama dan setelah pengumpulan data dalam bentuk paralel, untuk membuat domain umum di sebut analisis. Dengan tiga prosedur tersebut dapat digambarkan oleh (Miles, Huberman, & Saldana, 2014) dalam (Martono, 2015) yang sebagai model interaktif analisis data kualitatif seperti pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: (Miles, Huberman, & Saldana, 2014)

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Pembuatan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) merupakan identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pembuatan KTP-EL bertujuan untuk memberikan identitas tunggal kepada setiap warga negara serta memudahkan pemerintah dalam pengelolaan data kependudukan secara nasional.

Berdasarkan hasil penelitian, proses pembuatan KTP-EL di Disdukcapil dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahapan pertama adalah pengajuan permohonan oleh masyarakat dengan membawa persyaratan seperti Kartu Keluarga (KK). Setelah itu petugas melakukan proses perekaman data biometrik yang meliputi foto, sidik jari, tanda tangan, dan perekaman iris mata. Data tersebut

kemudian dimasukkan ke dalam sistem database kependudukan nasional.

Tahap berikutnya adalah proses verifikasi dan validasi data oleh petugas untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan sesuai dengan identitas penduduk yang sebenarnya. Setelah data dinyatakan valid, proses dilanjutkan dengan pencetakan KTP-EL yang kemudian dapat diambil oleh masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak Disdukcapil.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa proses pembuatan KTP-EL telah mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan blangko KTP-EL, gangguan jaringan sistem, serta tingginya jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan.

### 2. Implementasi Pembuatan KTP-EL Berbasis E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pembuatan KTP-EL, penerapan e-government diwujudkan melalui penggunaan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi secara nasional.

Implementasi e-government dalam pelayanan pembuatan KTP-EL di

Disdukcapil bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akurasi data kependudukan. Melalui sistem elektronik, data penduduk dapat tersimpan secara terpusat dan dapat diakses oleh instansi pemerintah yang membutuhkan data tersebut untuk kepentingan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan sistem e-government dalam pembuatan KTP-EL memberikan beberapa manfaat, antara lain mempermudah proses perekaman dan pengolahan data penduduk, mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan, serta mengurangi kemungkinan terjadinya data ganda pada identitas penduduk.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, gangguan jaringan sistem, serta masih adanya masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana teknologi serta sosialisasi kepada masyarakat agar implementasi e-government dalam pelayanan pembuatan KTP-EL dapat berjalan lebih optimal.

### 3. Bentuk Penerapan E-Government di Dukcapil

#### A. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

SIAK adalah sistem berbasis komputer yang digunakan untuk:

- Perekaman data penduduk
- Penyimpanan database nasional
- Penerbitan NIK (Nomor Induk Kependudukan)
- Sinkronisasi data pusat dan daerah

#### B. Pelayanan Online / Dukcapil Online

Banyak daerah sudah menyediakan:

- Pendaftaran pembuatan KTP-el secara online
- Cetak Kartu Keluarga secara mandiri (PDF dengan TTE)
- Pengajuan akta kelahiran/kematian secara daring
- Layanan antrean online

#### C. Tanda Tangan Elektronik (TTE)

Dokumen kependudukan kini menggunakan tanda tangan elektronik yang sah secara hukum, sehingga:

- Tidak perlu lagi tanda tangan manual basah.
- Dokumen bisa dikirim dalam bentuk digital (file PDF).

#### D. Integrasi Data Nasional

Data Dukcapil terintegrasi dengan:

- BPJS
- Perbankan
- KPU
- Pajak
- Lembaga Pendidikan
- Instansi pemerintah lainnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah, dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi pelayanan telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan administrasi. Transformasi digital melalui SPBE mampu mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administratif, serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan publik.

Dari perspektif implementasi kebijakan, keberhasilan penerapan SPBE dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang jelas antar perangkat daerah membantu memperlancar proses koordinasi dalam sistem digital. Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam pemahaman teknis aparatur terhadap sistem elektronik yang digunakan.

Dari aspek sumber daya, kesiapan infrastruktur teknologi dan kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penentu utama efektivitas sistem. Ketersediaan jaringan internet, perangkat pendukung, serta pelatihan aparatur secara berkala sangat berpengaruh terhadap optimalisasi

implementasi SPBE. Tanpa dukungan tersebut, sistem yang telah dibangun tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Dari sisi disposisi atau komitmen pelaksana, penelitian menunjukkan bahwa dukungan pimpinan dan kemauan aparatur untuk beradaptasi dengan sistem digital menjadi faktor pendorong keberhasilan transformasi layanan. Perubahan budaya kerja dari manual menuju digital membutuhkan proses adaptasi yang tidak instan, namun secara bertahap menunjukkan hasil yang positif.

Selanjutnya, dari aspek struktur birokrasi, adanya regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas mendukung pelaksanaan SPBE secara lebih sistematis dan terarah. Struktur organisasi yang mendukung koordinasi lintas bagian turut memperkuat integrasi sistem pelayanan berbasis elektronik.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan literasi digital sebagian aparatur, gangguan teknis sistem, serta belum meratanya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembaruan infrastruktur teknologi secara berkala, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar pemanfaatan layanan digital semakin optimal.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat teori implementasi kebijakan publik bahwa keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh faktor komunikasi, sumber daya, komitmen pelaksana, dan struktur organisasi. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah untuk terus melakukan evaluasi dan inovasi dalam pengembangan SPBE guna mewujudkan pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan berbasis teknologi.

Dengan demikian, implementasi SPBE di Sekretariat Daerah telah menunjukkan arah transformasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas, meskipun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka diberikan saran yang nantinya diharapkan dapat memperbaiki atau menyempurnakan pelaksanaan Implementasi Pembuatan KTP-EL Berbasis *E-government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota tanggerang selatan.

Saran yang dimaksud adalah:

1. Diharapkan pemerintah perlu memperkuat sosialisai supaya masyarakat lebih mengetahui tentang pembuatan KTP-EL berbasis *e- government* ini.
2. Diharapkan dengan adanya pembuatan KTP-EL berbasis *e- government* ini, membuat masyarakat lebih mudah membuatnya tanpa harus menunggu.
3. Diharapkan fasilitas sarana prasarana harus lebih ditingkatkan, karena apabila fasilitas yang tersedia sudah mendukung atau sudah lengkap maka para petugas akan melaksanakan tugasnya dengan lebih baik lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, W. (2002). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Blair, T. (1995). *Public Service Reform and Quality Management*. London: HMSO.
- Budi, W. (2002). *Pengertian dan Konsep Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.

- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Haris, A. (2023). Kualitas pelayanan aparatur melalui penerapan e-government. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 3(2), 148–154.
- Hariyoso, S. (2002). *Pembaruan Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hendarto, A. (2002). *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah*. Jakarta: Transparency International Indonesia.
- Herabudin. (2016). *Studi Kebijakan Pemerintah: Dari Filosofi ke Implementasi*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet*. Yogyakarta: Andi.
- Kementerian PANRB. (2018). *Roadmap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Penyaluran Bantuan Sosial*. Jakarta: Kemensos RI.
- Martono. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Jakarta: UI Press.
- Misuraca, G. (2007). *E-Government 2010: Rethinking Public Service Delivery*. Brussels: European Commission.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities. *Public Administration Review*, 62(4), 424–433.
- Mulyadi. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy: Dinamika Kebijakan Publik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rahardjo, B. (2001). *Membangun E-Government*. Bandung: ITB.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Resti Lestari, M. (2023). Implementasi e-government dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 895–907.
- Shellya Salsabila, A. R. (2021). Penerapan e-government dalam pelayanan KTP. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 314–324.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- United Nations. (2020). *UN E-Government Survey: Digital Government in the Decade of Action*. New York: UNDESA.

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 25 Tahun 2009 tentang  
Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia  
Nomor 95 Tahun 2018 tentang  
Sistem Pemerintahan Berbasis  
Elektronik.

Widodo, J. (2001). *Good Governance:  
Telaah Akuntabilitas dan Kontrol  
Birokrasi*. Surabaya: Citra Media.