EVALUASI APLIKASI E-OFFICE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PINDAH DATANG PENDUDUK DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Stefanus Mugli Nahak

NPP. 33.0700

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: muglynahak04@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ahmad Ripa'i, S.Pd, M.Si

Email: ahmader22@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement: *Population migration administration services at the Department of Population and Civil Registration of North Central Timor Regency have faced persistent problems since the implementation of the E-Office application in 2021, including slow service delivery, limited technological infrastructure, low digital competency among staff, and a gap between digitalization policy and field practice (Stufflebeam, 2003; Gupta et al., 2021).* ***Purpose:*** *This study aims to evaluate the implementation of the E-Office application in improving population migration services in North Central Timor Regency, Nusa Tenggara Timur Province, and to identify supporting and inhibiting factors in its implementation.* ***Method:*** *This research employs a qualitative descriptive approach using the CIPP evaluation model (Context, Input, Process, Product) developed by Stufflebeam (2003). Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation with purposive sampling. Analysis was conducted using NVivo 14 Pro (Moleong, 2017; Sugiyono, 2019).* ***Result:*** *In the context aspect, E-Office aligns with public service improvement needs and applicable regulations. In the input aspect, constraints remain in network infrastructure and human resource competency (Sofyani et al., 2020). In the process aspect, service runs fairly well but technical obstacles persist (Wagola et al., 2023). In the product aspect, E-Office improved time efficiency, satisfaction, transparency, and data accuracy (Zeithaml et al., 1990).* ***Conclusion:*** *The E-Office application has generally contributed positively to improving population migration services, though improvements in network infrastructure and human resource capacity are still needed.*

Keywords: *CIPP Evaluation Model; E-Office; Population Administration; Population Migration; Public Service.*

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Pelayanan administrasi pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara masih menghadapi berbagai permasalahan sejak diterapkannya aplikasi E-Office pada tahun 2021, di antaranya kelambatan pelayanan, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kompetensi digital pegawai, serta kesenjangan antara kebijakan digitalisasi dan praktik di lapangan

(Stufflebeam, 2003; Sofyani et al., 2020). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi E-Office dalam peningkatan pelayanan pindah datang penduduk di Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam (2003). Pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi dengan teknik purposive sampling (Moleong, 2017). Analisis data menggunakan NVivo 14 Pro (Sugiyono, 2019). **Hasil/Temuan:** Pada aspek context, penerapan E-Office sesuai kebutuhan pelayanan publik dan regulasi yang berlaku (Kristiadi, 2019). Pada aspek input, terdapat kendala jaringan internet dan kompetensi SDM (Gupta et al., 2021). Pada aspek process, alur prosedur sudah terstruktur meski hambatan teknis masih ditemukan (Wagola et al., 2023). Pada aspek product, terdapat peningkatan efisiensi waktu, kepuasan masyarakat, transparansi, dan akurasi data (Zeithaml et al., 1990; Sofyani et al., 2020). **Kesimpulan:** Aplikasi E-Office secara umum telah memberikan kontribusi positif dalam peningkatan pelayanan pindah datang penduduk di Kabupaten TTU, meskipun masih diperlukan perbaikan infrastruktur jaringan dan peningkatan kapasitas SDM.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; E-Office; Evaluasi CIPP; Pelayanan Publik; Pindah Datang Penduduk.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tingginya jumlah penduduk Indonesia, kondisi geografis yang luas, dan keberagaman sosial budaya menuntut adanya transformasi mendasar dalam sistem administrasi kependudukan yang modern, terintegrasi, dan berbasis teknologi (Kristiadi, 2019). Data kependudukan yang akurat menjadi fondasi dalam perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan publik. Di Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU), Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), dengan jumlah penduduk 271.277 jiwa (BPS, 2024) dan karakteristik wilayah pedesaan yang memiliki akses terbatas, pengelolaan data kependudukan yang efisien sangat diperlukan.

Layanan administrasi pindah datang penduduk menjadi indikator kualitas pelayanan publik yang penting. Proses manual sebelumnya membutuhkan waktu 5–7 hari kerja, menimbulkan keluhan masyarakat atas ketidaktransparanan, potensi pungutan liar, dan ketidakefisienan (Dwiyanto, 2017; Osborne & Gaebler, 1992). Sebagai respons, Pemerintah Kabupaten TTU menerapkan aplikasi E-Office sejak 2021 untuk mengubah proses pelayanan menjadi berbasis digital yang didukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta diperkuat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Penerapan *e-government* terbukti mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik (Sofyani et al., 2020; Alaaraj & Ibrahim, 2014). Setelah berjalan empat tahun (2021–2025), evaluasi menyeluruh diperlukan untuk menilai sejauh mana program tersebut mencapai tujuannya (Stufflebeam, 2003).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Penulis berfokus pada kesenjangan antara kebijakan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Office dan kenyataan di lapangan. Survei internal Dukcapil mengungkapkan sekitar 40% masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang lambat pasca-penerapan sistem digital. Hanya sekitar 50% pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik, sementara keterbatasan infrastruktur jaringan internet di wilayah TTU turut memengaruhi efektivitas sistem (Gupta et al., 2021). Kesenjangan ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya membutuhkan perangkat teknologi, tetapi juga penguatan kapasitas pegawai, dukungan manajemen, dan sarana prasarana yang memadai (Wagola et al., 2023).

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana penerapan aplikasi E-Office telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pindah datang penduduk. Tanpa evaluasi yang sistematis berbasis bukti (*evidence-based*), pemerintah daerah akan kekurangan dasar empiris dalam memahami pola keterlibatan dan kualitas pelayanan secara faktual (Stufflebeam, 2003). Ardiyanto Dapadeda (2023) menunjukkan bahwa evaluasi implementasi *e-government* di Disdukcapil daerah terpencil menghasilkan temuan penting yang bermanfaat bagi perbaikan kebijakan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi daerah lain yang tengah mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya yang relevan. Fadilah & Mulianingsih (2024) meneliti efektivitas Aplikasi SINTREN dalam penertiban administrasi pindah datang di Kabupaten Cirebon menggunakan *Mix Method*. Hasilnya menunjukkan peningkatan akses, pengurangan waktu pelayanan dari 7 menjadi 3 hari, dan peningkatan

kepatuhan masyarakat. Diyanta (2022) meneliti pengelolaan administrasi pindah datang berbasis online di Kota Banjarbaru, menemukan kemudahan penerbitan dokumen namun terkendala gangguan jaringan. Ningrum & Hertati (2024) menganalisis efektivitas pelayanan Plavon di Kabupaten Sidoarjo, menemukan antusiasme masyarakat yang tinggi dalam pengajuan permohonan online. Selain itu, Juniarni et al. (2025) mengevaluasi komponen input program layanan Dukcapil digital di Bandar Lampung, menemukan bahwa kesiapan SDM dan infrastruktur menjadi faktor penentu utama keberhasilan. Dari konteks IPDN, Hindi (2023), Ilham (2020), Effendi (2021), Sasongko (2023), dan Guntoro (2025) membahas berbagai aspek implementasi layanan kependudukan digital dari perspektif yang beragam.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu dari segi konteks, metode, dan teori. Dari sisi konteks, penelitian ini mengkaji implementasi E-Office di Kabupaten TTU—wilayah timur Indonesia dengan tantangan geografis dan teknologi yang khas—berbeda dari penelitian sebelumnya yang mayoritas di Jawa dan Kalimantan (Fadilah & Mulianingsih, 2024; Diyanta, 2022). Dari sisi metode, penelitian ini menggunakan analisis berbantuan NVivo 14 Pro melalui *Matrix Coding Query* (Sugiyono, 2019; Moleong, 2017). Dari sisi teori, penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP Stufflebeam (2003) yang komprehensif mencakup konteks, input, proses, dan produk, berbeda dari teori efektivitas dan pengelolaan yang digunakan penelitian terdahulu. Penggunaan model CIPP untuk mengevaluasi e-government di daerah terpencil Indonesia merupakan kebaruan yang belum banyak dikaji (Charalabidis et al., 2020).

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi E-Office dalam peningkatan pelayanan pindah datang penduduk di Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang evaluasi penerapan E-Office dalam

pelayanan pindah datang penduduk (Moleong, 2017). Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap kompleksitas fenomena implementasi E-Office yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui data numerik (Sugiyono, 2019). Analisis dilakukan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam (2003), karena model ini dinilai komprehensif dalam menilai program dari aspek perencanaan hingga dampak.

Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan peran dan keterlibatan langsung dalam program. Informan terdiri dari Kepala Dinas (informan kunci karena memiliki kewenangan kebijakan), Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Operator E-Office, serta dua orang masyarakat pengguna layanan pindah datang. Kombinasi informan ini dipilih untuk memperoleh gambaran utuh dari sisi kebijakan, pelaksana, dan penerima manfaat (Ndraha, 2003).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data menggunakan NVivo 14 Pro melalui tahapan coding, pemetaan tema *(Word Frequency Query, Hierarchy Chart, Matrix Coding Query)*, dan interpretasi berbasis komponen CIPP. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, Kota Kefamenanu, selama bulan Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Rekapitulasi jumlah pindah datang penduduk kabupaten timor tengah utara tahun 2022–2024

Mutasi	**Jenis**	**2022 | 2023 | 2024 | Total**
Mutasi Keluar	Antar Kabupaten	1.198 | 1.076 | 1.223 | 3.497
Mutasi Keluar	Antar Provinsi	997 | 1.005 | 922 | 2.924
Mutasi Masuk	Antar Kabupaten	994 | 931 | 947 | 2.872
Mutasi Masuk	Antar Provinsi	434 | 438 | 540 | 1.412

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU, 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa volume perpindahan penduduk di Kabupaten TTU cukup besar. Kondisi ini menegaskan perlunya sistem pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan berbasis teknologi agar proses pencatatan pindah datang dapat berjalan

lebih efisien, sejalan dengan tujuan implementasi SPBE sebagaimana diatur dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 (Kristiadi, 2019; Charalabidis et al., 2020).

3.1. Evaluasi *Context* (Konteks)

Evaluasi konteks dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan, permasalahan, dan peluang yang melatarbelakangi implementasi aplikasi E-Office di Disdukcapil Kabupaten TTU (Stufflebeam, 2003). Hasil analisis menggunakan NVivo 14 Pro mengidentifikasi tiga node utama: keluhan terhadap sistem manual yang lama, keterlambatan pelayanan, dan lamanya waktu penyelesaian layanan.

Tabel 2.
Matrix Coding Query nvivo 14 Pro: Komponen Context

Context (Konteks)	Kepala Dinas	Kepala Bidang	Operator	Masyarakat (1)	Masyarakat (2)
Keluhan tentang sistem manual yang lama	2	1	0	0	0
Keterlambatan Pelayanan	1	1	0	0	0
Lamanya waktu penyelesaian layanan	2	1	1	0	0

Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026

Node lamanya waktu penyelesaian layanan menunjukkan coding reference tertinggi (4 referensi), mengindikasikan bahwa aspek kecepatan pelayanan menjadi faktor utama yang mendorong kebutuhan digitalisasi. Seluruh referensi berasal dari unsur internal pemerintah, menunjukkan bahwa pemahaman permasalahan sistem manual lebih dominan dirasakan aparatur yang terlibat langsung (Ilham, 2020). Kepala Dinas menyatakan bahwa sebelum E-Office, proses pelayanan pindah datang memerlukan waktu cukup lama karena setiap berkas harus melalui tahapan pemeriksaan berjenjang serta masih bergantung pada dokumen fisik. Dengan demikian, implementasi E-Office merupakan respons strategis yang relevan dan

urgensial terhadap kebutuhan pelayanan yang lebih efisien, sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Ardiyanto Dapadeda, 2023).

3.2. Evaluasi *Input* (Masukan)

Evaluasi *input* menilai kesiapan dan kecukupan sumber daya yang mendukung implementasi E-Office (Stufflebeam, 2003). Tiga node utama teridentifikasi: jaringan internet, peningkatan kompetensi, dan ketidaklengkapan dokumen masyarakat.

Tabel 3.

Matrix Coding Query nvivo 14 Pro: Komponen *Input*

Input (Masukan)	Kepala Dinas	Kepala Bidang	Operator	Masyarakat (1)	Masyarakat (2)
Jaringan Internet	1	0	2	0	0
Ketidaklengkapan data dan dokumen masyarakat	0	0	1	0	0
Peningkatan Kompetensi	1	1	1	0	0

Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026

Node jaringan internet dan peningkatan kompetensi masing-masing memperoleh 3 referensi, menjadikannya isu utama dalam komponen Input. Permasalahan jaringan lebih dominan diungkapkan Operator. Kondisi geografis Kabupaten TTU yang didominasi wilayah perbukitan memperburuk konektivitas sebagai persoalan infrastruktur struktural (Gupta et al., 2021). Sementara itu, persebaran referensi peningkatan kompetensi yang merata dari semua jenjang aparatur mencerminkan kesadaran kolektif tentang pentingnya pengembangan SDM (Sofyani et al., 2020). Kepala Dinas mengakui bahwa meskipun pegawai memiliki kemampuan dasar, peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan masih diperlukan. Juniarni et al. (2025) menemukan temuan serupa, bahwa kesiapan SDM merupakan faktor penentu utama keberhasilan program layanan digital Dukcapil.

3.3. Evaluasi *Process* (Proses)

Evaluasi proses mengkaji pelaksanaan operasional E-Office dalam aktivitas pelayanan sehari-hari (Stufflebeam, 2003). Dua node utama teridentifikasi: alur prosedur dan kendala jaringan.

Tabel 4.

Matrix Coding Query nvivo 14 Pro: Komponen *Process*

Process (Proses)	Kepala Dinas	Kepala Bidang	Operator	Masyarakat (1)	Masyarakat (2)
Alur Prosedur	0	3	1	2	2
Kendala Jaringan	1	0	1	0	0

Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026

Node alur prosedur memperoleh 8 referensi—tertinggi di antara seluruh komponen CIPP—dengan kontribusi dari semua kategori informan. Hal ini mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan E-Office merupakan titik temu kepentingan antara penyelenggara dan pengguna layanan (Sasongko, 2023). Kepala Bidang menjelaskan bahwa alur dimulai dari pengajuan permohonan, pemeriksaan berkas, input data melalui E-Office, verifikasi dan validasi, hingga penerbitan dokumen pindah datang. Masyarakat pengguna layanan menilai prosedur cukup mudah dipahami dan lebih terstruktur dibanding sistem manual. Kendala jaringan muncul sebagai hambatan sistemik pada sisi back-office yang memerlukan perhatian pemerintah daerah, sejalan dengan temuan Wagola et al. (2023) tentang tantangan transformasi digital pemerintah di Indonesia.

3.4. Evaluasi *Product* (Produk/Hasil)

Evaluasi produk menilai keberhasilan pencapaian tujuan program dan dampak implementasi E-Office (Stufflebeam, 2003). Empat node utama teridentifikasi: kepuasan masyarakat, efisiensi waktu, transparansi dan akuntabilitas, serta pengurangan kesalahan.

Tabel 5.

Matrix Coding Query nvivo 14 Pro: Komponen *Product*

Product (Hasil)	Kepala Dinas	Kepala Bidang	Operator	Masyarakat (1)	Masyarakat (2)

Efisiensi Waktu	0	2	0	1	2
Kepuasan Masyarakat	1	0	0	3	4
Mengurangi Kesalahan	0	1	1	0	0
Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas	2	0	1	1	1

Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026

Komponen *Product* mencatat total 20 coding reference—tertinggi dalam keseluruhan analisis CIPP. Node kepuasan masyarakat memperoleh 8 referensi, dengan 7 di antaranya berasal dari masyarakat sebagai bukti empiris bahwa E-Office telah memberikan dampak nyata yang langsung dirasakan pengguna. Masyarakat menyatakan puas karena pelayanan lebih cepat, tertata, dan tidak memerlukan waktu lama. Efisiensi waktu terbukti nyata, di mana proses yang sebelumnya memakan 5–7 hari kini diselesaikan dalam 15–25 menit dalam kondisi jaringan stabil. Transparansi dan akuntabilitas meningkat karena setiap tahapan tercatat sistematis dalam sistem, meminimalisir potensi pungutan liar (Sofyani et al., 2020; Alaaraj & Ibrahim, 2014). Temuan ini sejalan dengan dimensi reliability dan responsiveness dalam model SERVQUAL (Zeithaml et al., 1990). Pengurangan kesalahan data memiliki arti strategis penting bagi validitas database kependudukan nasional (Kristiadi, 2019).

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sama halnya dengan temuan Fadilah & Mulianingsih (2024) bahwa aplikasi digital dalam pelayanan pindah datang terbukti meningkatkan kecepatan dan kemudahan akses pelayanan, penelitian ini menemukan bahwa E-Office berhasil mempersingkat waktu pelayanan secara signifikan dari 5–7 hari menjadi 15–25 menit. Namun berbeda dengan konteks penelitian SINTREN di Kabupaten Cirebon yang memiliki infrastruktur memadai, implementasi E-Office di TTU menghadapi tantangan geografis dan keterbatasan jaringan

internet yang lebih berat sebagai hambatan struktural (Gupta et al., 2021; Wagola et al., 2023).

Temuan ini memperkuat penelitian Diyanta (2022) bahwa hambatan jaringan menjadi kendala umum dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di daerah. Meskipun demikian, berbeda dengan temuan Diyanta yang menekankan inovasi layanan alternatif *help desk*, penelitian ini menemukan bahwa komitmen pimpinan dan kejelasan alur prosedur menjadi faktor pendukung utama, sejalan dengan hasil Ilham (2020) tentang peran sentral kepemimpinan Disdukcapil dalam optimalisasi layanan. Tingginya kepuasan masyarakat juga selaras dengan temuan Ningrum & Hertati (2024), serta didukung oleh kerangka *e-government* Alaaraj & Ibrahim (2014) yang menegaskan bahwa *good governance* digital meningkatkan kepercayaan masyarakat. Tran et al. (2023) juga membuktikan secara empiris bahwa kualitas layanan e-government berdampak positif terhadap perceived value, kepuasan, dan loyalitas pengguna di negara berkembang. Hindi (2023) juga menunjukkan bahwa evaluasi layanan kependudukan digital sangat dipengaruhi oleh faktor SDM dan infrastruktur, konsisten dengan temuan penelitian ini.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa faktor pendukung utama implementasi E-Office adalah: (1) komitmen dan dukungan pimpinan organisasi dalam kebijakan digitalisasi (Ndraha, 2003); (2) ketersediaan sarana dan prasarana komputer serta sistem aplikasi (Charalabidis et al., 2020); (3) alur prosedur yang jelas dan terstruktur (Sasongko, 2023); serta (4) respons positif masyarakat sebagai pendorong keberlanjutan program (Guntoro, 2025). Sementara faktor penghambat meliputi: (1) ketidakstabilan jaringan internet sebagai kendala infrastruktur dan geografis (Gupta et al., 2021); (2) keterbatasan kompetensi pegawai yang belum merata (Sofyani et al., 2020; Juniarni et al., 2025); (3) ketidaklengkapan dokumen masyarakat yang memperlambat proses (Effendi, 2021); serta (4) kondisi geografis wilayah TTU yang berbukit-bukit yang mempengaruhi akses layanan.

IV. KESIMPULAN

Penerapan aplikasi E-Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara secara umum telah memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan pindah datang penduduk. Berdasarkan evaluasi menggunakan model

CIPP (Stufflebeam, 2003): pada aspek *context*, implementasi E-Office berangkat dari kebutuhan yang kuat atas ketidakefisienan sistem manual dan didukung regulasi nasional yakni UU No. 25/2009, Perpres No. 95/2018, dan Permendagri No. 3/2023; pada aspek input, kesiapan sumber daya cukup memadai namun masih terkendala stabilitas jaringan internet dan kompetensi SDM (Gupta et al., 2021); pada aspek process, alur prosedur lebih terstruktur dan dipahami masyarakat, meski kendala jaringan masih menjadi hambatan operasional (Wagola et al., 2023); pada aspek product, terdapat peningkatan nyata dalam efisiensi waktu, kepuasan masyarakat, transparansi, akuntabilitas (Sofyani et al., 2020; Tran et al., 2023), dan pengurangan kesalahan data (Zeithaml et al., 1990).

Faktor pendukung implementasi meliputi komitmen pimpinan (Ndraha, 2003), ketersediaan sarana dan prasarana, serta alur pelayanan yang jelas (Kristiadi, 2019). Faktor penghambat utama adalah keterbatasan jaringan internet, belum meratanya kompetensi pegawai, dan ketidaklengkapan dokumen masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada satu lokus, yaitu Disdukcapil Kabupaten TTU, dengan jumlah informan yang terbatas. Hasil penelitian bersifat kontekstual dan belum tentu dapat digeneralisasi pada daerah lain (Moleong, 2017).

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian lanjutan disarankan untuk membandingkan implementasi E-Office di beberapa kabupaten di NTT atau menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk memperkuat temuan dengan data kuantitatif yang lebih luas (Sugiyono, 2019).

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan memfasilitasi pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Ahmad Ripa'i, S.Pd, M.Si selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi, serta kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alaaraj, H., & Ibrahim, F. W. (2014). The influence of e-government practices on good governance from the perspective of public in Lebanon. Journal of Public Administration and Governance, 4(3), 171–185. https://doi.org/10.5296/jpag.v4i3.6405

Ardiyanto Dapadeda, A., & Emanuel, A. W. R. (2024). SIDARLIN: Evaluasi implementasi e-government dalam pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur. Jurnal Sains dan Teknologi Undiksha, 12(3). https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v12i3.73937

Charalabidis, Y., Lampathaki, F., & Askounis, D. (2020). A systematic investigation of models and principles for electronic government interoperability. International Journal of E-Business Research, 16(1), 1–23. https://doi.org/10.4018/IJEBR.2020010101

Diyanta, I. S. P. (2022). Pengelolaan administrasi penduduk pindah datang berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Jurnal Administrasi Publik, 8(2). http://eprints.ipdn.ac.id/11098/1/REPOSITORI%20-INTAN%20SALSABILA%20-29.1172%20-I5.pdf

Dwiyanto, A. (2017). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif (Edisi Kedua). Gadjah Mada University Press.

Effendi, R. (2021). Implementasi program Kartu Identitas Anak (KIA) di Disdukcapil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. Jurnal Registratie, 3(1), 41–53. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2361

Fadilah, M. R., & Mulianingsih, S. (2024). Efektivitas pelayanan melalui aplikasi SINTREN dalam penertiban administrasi pindah datang di Disdukcapil Kabupaten Cirebon. [Skripsi]. IPDN. http://eprints.ipdn.ac.id/17774/

Guntoro, D. (2025). Efektivitas program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis. Jurnal Registratie, 7(2), 143–157. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5942

Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study. Journal of Strategic Information Systems, 17(2), 140–154. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.004

Hindi, S. A. (2023). Evaluasi pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik pada Disdukcapil Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Jurnal Registratie, 5(1), 38–52. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3119

Ilham, M. (2020). Peranan Disdukcapil dalam mengoptimalisasi pelayanan GISA di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Jurnal Registratie, 1(1), 1–20. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/827

Juniarni, N. A., Mulyana, N., & Apandi. (2025). Evaluasi input dalam implementasi program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Administrativa, 7(1). https://doi.org/10.23960/administrativa.v7i1.310

Kementerian Dalam Negeri RI. (2023). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Kemendagri. https://peraturan.bpk.go.id/Details/244150

Kristiadi, J. (2019). Administrasi kependudukan dan manajemen pelayanan publik. Grasindo.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Ndraha, T. (2003). Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1 dan 2. Rineka Cipta.

Ningrum, D. P., & Hertati, D. (2024). Efektivitas pelayanan via online (Plavon) surat pindah datang oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik, 6(2), 182–194. https://jurnal.umb.ac.id/index.php/JMPKP/article/view/6002

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming government. Addison-Wesley.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sekretariat Negara. https://peraturan.bpk.go.id/Details/120736

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. Jurnal Registratie, 5(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3148

Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. Cogent Business & Management, 7(1), 1735690. https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690

Stufflebeam, D. (2003). The CIPP model for evaluation. In T. Kellaghan & D. Stufflebeam (Eds.), International handbook of educational evaluation (pp. 31–62). Kluwer Academic Publisher.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi 2). Alfabeta.

Tran, V. D., Nguyen, Q. L. H. T. T., & Dang, N. T. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. Journal of Public Policy, 43(4), 812–833. https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296

Wagola, R., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D. (2023). Government digital transformation in Indonesia. In C. Stephanidis et al. (Eds.), HCI International 2023 Posters, CCIS (Vol. 1835, pp. 275–282). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_37

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.