

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN KTP ELEKTRONIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN POLEWALI MANDAR
PROVINSI SULAWESI BARAT**

St. Asmarani Hindi

29.1961

Asdaf Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat

Program Studi Kebijakan Publik

asmaranihindi.ah@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses to problems in the form of achievements from data recording for residents who are required to have an ID card in Polewali Mandar Regency who have not recorded as many as 53,019 residents divided into 16 sub-districts have not recorded e-ID Card from the number of elections as many as 303,864 people. **Purpose:** This study aims to identify, analyze, and study describing the supporting factors and inhibiting factors for the implementation of the service implementation as well as efforts to overcome obstacles in the implementation of the Electronic ID card service carried out at the Population and Civil Registry Office of Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province. **Method:** This research is a qualitative approach research with interviews which will then be processed into data. The research was conducted by obtaining information with the Concept Operationalization model related to the content and evaluation of existing policies for the implementation of Electronic ID card services and then drawing a conclusion. The instruments in this study were (1) Human Instruments, (2) Observation Sheets and (3) Interview Guides. **Result:** The findings are the Population and Civil Registry services in the implementation of the electronic ID card service has been going well. **Conclusion:** The factors that hinder the implementation of the electronic ID card service are the community lacks information, the community's willingness is still lacking, the facilities and infrastructure are not supportive, while the supporting factors are the teamwork of the Population and Civil Registration Office which is quite good so that the community supports the electronic ID card program.

Keywords: *Public Service, Electronic ID card.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan berupa hasil capaian dari rekam data bagi penduduk yang wajib KTP di Kabupaten Polewali Mandar yang belum melakukan perekaman sebanyak 53.019 warga yang terbagi di 16 kecamatan belum melakukan perekaman e-KTP dari jumlah pemilu

sebanyak 303.864 jiwa. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mengkaji mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi pelaksanaan pelayanan serta upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian pendekatan kualitatif dengan wawancara yang selanjutnya akan diolah menjadi data. Penelitian dilakukan dengan memperoleh informasi dengan model Operasionalisasi Konsep terkait isi dan evaluasi kebijakan pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik yang telah ada kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Instrumen dalam penelitian ini adalah (1) Human Instrumen, (2) Lembar Observasi dan (3) Panduan Wawancara. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu evaluasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik sudah berjalan dengan baik. **Kesimpulan:** dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik sudah berjalan dengan baik. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan KTP elektronik yaitu masyarakat kekurangan informasi, ketersediaan masyarakat masih kurang, sarana dan prasarana yang kurang mendukung sedangkan faktor pendukungnya yaitu kerja sama tim Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang cukup baik sehingga masyarakat ikut mendukung program KTP elektronik. **Kata Kunci :** Pelayanan Publik, KTP Elektronik.

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berlandaskan hukum maka dari itu akan menjamin hak kepada seluruh masyarakat, salah satu haknya yaitu hak pelayanan yang baik dan menjamin pelayanan itu terjadi dengan semestinya atau sebaik-baiknya. Pelayanan publik ialah serangkaian aktivitas antara warga, penduduk dengan pemerintah guna memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai ketentuan dalam undang-undang untuk tiap masyarakat negara, warga ataupun penduduk atas benda serta jasa. Salah satu sarana dari pelayanan publik merupakan layanan administratif yang diberi oleh pelaksana pelayanan publik di Indonesia ialah pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pada pelaksanaan fungsi pemerintah yakni melakukan pelayanan terhadap masyarakat menyangkut aspek secara luas Mulai dari kecil hingga pelayanan dan lainnya seperti dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang Kesehatan, Pendidikan dan sebagainya. Memasuki era globalisasi dengan tantangan dan peluang, aparatur negara difokuskan pada aparatur pemerintah wajib memberikan pelayanan yang terbaik, berpusat terhadap kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. Perkembangan zaman diiringi dengan pesatnya pengembangan teknologi informasi juga komunikasi (IT), Adapun beberapa manfaat positif atau negatif dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (IT). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk meningkatkan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *E-Government* diterapkan oleh pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan yang

demokrasi, jujur, adil, bersih, transparan, *responsive*, bertanggung jawab, efektif dan efisien. Agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik, transparansi, dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Implementasi e-Government pada bentuk pelayanan publik yang berbasis teknologi dan informasi yang sedang berlangsung saat ini dibidang pemerintahan seperti e-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk). Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ialah arsip kependudukan dibentuk secara elektronik baik dari bentuk fisik maupun penggunaannya mengacu pada *database* kependudukan nasional. Dalam E-KTP tertera Nomor Induk Kependudukan biasa disingkat NIK sebagai identitas tunggal setiap penduduk yang digunakan seumur hidup. Kemudian NIK tersebut akan dijadikan dasar Ketika ingin membuat Surat Izin Mengemudi (SIM), Sertifikat atas Hak Tanah, Nomor Pokok Wajib Pajak, Penerbitan Pasport dan Penerbitan Dokumen Identitas lainnya. Namun realita yang ada menunjukkan hasil capaian dari rekam data bagi penduduk yang wajib KTP di Kabupaten Polewali Mandar yang belum melakukan perekaman sebanyak 53.019 warga yang terbagi di 16 kecamatan belum melakukan perekaman e-KTP dari jumlah pemilu sebanyak 303.864 jiwa.¹

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. yang pertama yaitu mengenai pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Berikutnya yaitu faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. dan yang terakhir yaitu Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Ktp elektronik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu yang pertama oleh Qhilby (Mahasiswa Universitas Medan Area 2018) mengenai Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Medan Belawa di Kota Medan yang mana hasilnya yaitu evaluasi prosedur pelayanan KTP elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meda Belawan layak dikatakan cukup baik terlihat dengan pelayanan KTP Elektronik yang diperoleh sudah sesuai prosedur pengurusan KTP Elektronik, hanya saja waktu dalam pengurusan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur. selanjutnya yaitu penelitian oleh Novita Sari Simajuntak (Purna Praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri 2019). Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang dimana hasil yang diperoleh yaitu penelitian ini diperoleh hasil adalah berdasarkan pengamatan dilapangan, sejauh ini pelaksanaan program PATEN di Kota Kupang masih belum sepenuhnya dapat dilaksanakan secara optimal. Kendala yang dihadapi adalah masih kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan E-

¹Sumber Dukcapil 2021 Kabupaten Polewali Mandar

KTP dan sarana, prasarana yang belum cukup memadai, dan yang terakhir yaitu penelitian oleh Rian Putra Pranata (Mahasiswa UIN Sulthan Thaha Saifudin Jambi) yaitu mengenai Pelayanan Penerbitan E-KTP (Studi pada DUKCAPIL Kabupaten Batanghari tahun 2018) dimana Disimpulkan yakni pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari sudah berjalan efisien. upaya yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari didapat hasil dan kesimpulan bahwa pelayanan penerbitan e-KTP yang baik tersebut adalah dengan melakukan perekaman di kantor camat di setiap wilayah Kabupaten Batanghari.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian sebelumnya dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Ktp Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Dimana untuk ketiga penelitian terdahulu yaitu lebih fokus pada terhadap prosedur pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat, sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan dan faktor penghambat pelayanan KTP Elektronik di DUKCAPIL Kab. Polman yang kedua yaitu sama sama membahas Evaluasi Pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik perbedaannya ialah walaupun beda lokus, pada peneliti lebih lokus terhadap prosedur pelayanan KTP Elektronik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sedangkan penelitian ini lebih terhadap pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di DUKCAPIL dan mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan tersebut. dan yang terakhir yaitu sama sama membahas Pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik. Perbedaannya ialah walaupun beda fokus pada peneliti tersebut lebih fokus terhadap bagaimana pelayanan penerbitan E-KTP dalam melakukan perekaman dan cara menerapkan aplikasi SIAK. Sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di DUKCAPIL dan mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukungnya.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai dengan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode wawancara yang akan diolah menjadi data. pada penelitian kualitatif, semakin dalam dan terdali suatu data maka dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas penelitian yang dilakukan. Selain itu, jika dilihat dari jumlah responden atau objek penelitian, metode penelitian kualitatif memiliki objek yang lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Hal ini dikarenakan penelitian kualitatif lebih mengedepankan kedalaman data, bukan kuantitas data. Alasan peneliti memilih penelitian kualitatif dikarenakan penelitian kualitatif bersifat fleksibel serta memungkinkan adanya interaksi yang mendalam antara peneliti dan tidak terduga

maka akan lebih mudah untuk melakukan penyesuaian. Dimana informan tersebut terdiri dari 5 orang informan dari Disdukcapil Kabupaten Polewali Mandar dan 11 orang masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis mengenai Pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, dan juga Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Isi pelayanan

3.1.1 Konseptualisasi dan Perancangan

Konseptualisasi adalah proses membangun konsep yang lebih umum atau general yang terdiri dari beberapa konsep. Konseptualisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Polewali Mandar adalah pelayanan administratif disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Konseptualisasi oleh Disdukcapil yaitu mengelola informasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, KTP elektronik, kartu keluarga, izin tinggal tetap, pindah datang penduduk, dokumen kependudukan, data agrerat, peristiwa kependudukan, penduduk pendatang, penduduk musiman, pencatatan sipil dll. Semua informasi tersebut kami olah dan sajikan dalam bentuk sistem informasi dimana masyarakat telah mengetahui hal tersebut dengan baik.

3.1.2 Implementasi Pelayanan

Implementasi pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu merupakan penerapan pelayanan yang diberikan oleh Dinas DUKCAPIL kepada masyarakat setempat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi pelayanan KTP Elektronik sudah menunjukkan pelayanan yang signifikan. Dimana hal tersebut diketahui dikarenakan Pelayanan KTP elektronik yang di buat oleh DUKCAPIL. Salah satunya yaitu pelayanan yang diberikan bagus dan kendala juga telah diselesaikan cepat tanggap sampai dengan Berkas-berkas yang diharuskan dikumpulkan juga sudah dijelaskan dengan lebih detail. Disdukcapil telah melaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai tugas dan fungsinya.

3.1.3 Kesatuan Program Intervensi Sosial

Intervensi sosial dapat diartikan sebagai sebagai cara atau strategi memberikan bantuan kepada masyarakat (individu, Kelompok, komunitas). Intervensi sosial merupakan metode yang digunakan dalam praktik di lapangan pada bidang pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial. Pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial adalah dua bidang yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan seseorang melalui upaya memfungsikan kembali fungsi sosialnya. Tujuan utama dari intervensi sosial adalah memperbaiki fungsi sosial kelompok sasaran perubahan. Ketika fungsi sosial masyarakat Polman berfungsi dengan baik, diasumsikan bahwa kondisi sejahtera akan semakin mudah dicapai. Kondisi sejahtera dapat terwujud manakala jarak

antara harapan dan kenyataan tidak terlalu lebar. Melalui intervensi sosial, hambatan-hambatan sosial yang dihadapi kelompok sasaran perubahan akan diatasi. Satu metode yang digunakan untuk upaya pengembangan masyarakat lokal dalam pembuatan KTP elektronik melalui serangkaian cara dan strategi yang dilakukan oleh intervensi dari disdukcapil atas dasar adanya kemauan dan komitmen untuk membantu bagi kemajuan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat lokal di Kabupaten Polewali Mandar. Intervensi Sosial yang dilakukan Disdukcapil pada level komunitas lokal yang dalam hal ini yaitu masyarakat Polman dapat mendorong dan membangkitkan kemampuan serta kemandirian masyarakat lokal di daerah Kabupaten Polman dalam meningkatkan kualitas dan taraf hidupnya khususnya dalam pembuatan dan pemberian layanan KTP elektronik.

3.1.4 Kedudukan Pengambilan Keputusan

Kedudukan pengambilan keputusan berhubungan dengan jabatan tertinggi dari suatu instansi dalam mengambil sebuah keputusan. Berdasarkan hasil wawancara penulis memperoleh informasi bahwa pengambilan keputusan tentu saja merupakan hasil dari pemikiran antar pegawai atau staf yang termasuk dalam instansi tersebut. Untuk mengambil keputusan tentu saja harus didasari oleh opini, saran dan fakta-fakta yang ada. Baik yang disampaikan oleh staf kita maupun fakta di lapangan. Sehingga dalam pengambilan keputusan harus bijaksana dan tidak berat sebelah. Harus melihat semuanya dari segala sesuatu. Tentu saja ini bukan keputusan yang mudah. Tapi keputusan yang saya ambil dalam melaksanakan kebijakan ini merupakan hasil keputusan yang sudah dipertimbangkan dengan sebaik mungkin.

3.2 Evaluasi Pelayanan

3.2.1 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia ialah suatu hal menjadi penentu baik ataupun tidak kerja instansi berjalan. Jumlah pegawai harus seimbang dengan beban kerja yang diberikan agar masing-masing pegawai dapat fokus dan bekerja secara efektif. Informasi yang penulis peroleh bahwa total jumlah pegawai atau staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah 36 orang. Dalam hal ini Ketersediaan jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Polewali Mandar ini yaitu berjumlah 36 orang yang mana jumlah tersebut sudah cukup memadai dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Polman ini dengan Kinerja yang diharapkan juga sudah sesuai.

3.2.2 Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana di tiap instansi pasti berbeda-beda. Ada yang membutuhkan banyak sarana dan prasarana namun ada juga yang hanya membutuhkan sedikit. Hal ini tentu berkaitan dengan dibutuhkannya atau tidak sarana prasarana tersebut untuk menunjang kinerja dan tugas masing-masing pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bahwa sarana dan prasarana yang ada masih belum cukup terpenuhi. Dalam proses pengurusan KTP Elektronik Dukcapil Kabupaten Polewali Mandar hanya memiliki 1 komputer,scanner,printer,

namun jaringan internet (*wi-fi*), AC dan genset yang belum dimiliki, sehingga masih terkendalanya pembuatan KTP Elektronik.

3.3 Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar

3.3.1 Faktor Penghambat

Faktor penghambat ialah segala sesuatu hal yang menghambat dan menghalangi terjadinya sesuatu. Faktor penghambat yang terjadi di Dinas DUKCAPIL yaitu ketersediaan masyarakat, dimana masyarakat belum bersedia untuk mengurus KTP Elektronik. Selanjutnya yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai, dimana dalam melakukan pekerjaan tersebut DUKCAPIL hanya memiliki satu komputer dan dibantu oleh laptop pegawai, namun dalam hal ini laptop pegawai tidak setiap saat selalu ada di kantor, dan juga belum adanya genset yang dapat membantu pengerjaan KTP Elektronik disaat terjadi pemadaman listrik.

3.3.2 Faktor pendukung (kepuasan Masyarakat)

Kepuasan masyarakat tentunya hasil dari implementasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pelayanan yang baik dan mempermudah merupakan salah satu faktor pendukung. Faktor pendukung DUKCAPIL Kabupaten Polewali Mandar yaitu kerja sama tim. Walaupun kekurangan sarana dan prasarana tapi pihak DUKCAPIL memaksimalkan yang ada dan mencari alternatif yang lain agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Selanjutnya yaitu untuk menjamin kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yaitu bersikap fleksibel dan bekerja secara profesional. Sehingga masyarakat akan ikut merasakan aman dan nyaman serta juga selalu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan masyarakat dengan cara yang lebih mudah dipahami. Yang terakhir yaitu untuk mengatasi kendala sarana dan prasarana itu Pihak Dukcapil sudah mengajukan proposal terkait penambahan unit komputer, AC, wifi dan genset. Di pemerintahan pusat masih didiskusikan, dan sudah berusaha untuk merealisasikannya. Pihak DUKCAPIL sudah mulai menyusun untuk penambahan sarana dan prasarana itu dananya diambil dari APBD.

3.4 Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar

Terkait upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Polewali Mandar yaitu meningkatkan ketersediaan masyarakat agar berkeinginan mengurus ktp elektroniknya. Untuk mengatasi kendala sarana dan prasarana itu Pihak Dukcapil sudah mengajukan proposal terkait penambahan unit komputer, AC, wifi dan genset. Yang paling penting yaitu untuk mengatasi kekurangan informasi yang dialami oleh masyarakat, Pihak DUKCAPIL pernah melakukan penyebaran pamflet yang didalamnya dicantumkan persyaratan administrasi pengurusan berkas ktp elektronik dan juga beberapa kali melakukan

sosialisasi bahwa di website DUKCAPIL sudah dicantumkan mengenai syarat-syarat pengurusan berkas ktp elektronik.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat . Dimana dalam penelitian ini penukis mendapatkan beberapa temuan yaitu dimana masyarakat belum bersedia untuk mengurus KTP Elektronik, sarana dan prasarana yang belum memadai, dimana dalam melakukan pekerjaan tersebut DUKCAPIL hanya memiliki satu komputer dan dibantu oleh laptop pegawai ,namun dalam hal ini laptop pegawai tidak setiap saat selalu ada di kantor, dan juga belum adanya genset yang dapat membantu pengerjaan KTP Elektronik disaat terjadi pemadaman listrik.hal tersebut sama dengan hasil penelitian oleh Novita Sari Simajuntak (Purna Praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri 2019) dalam skripsi Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang dimana hasil yang didapatkan yaitu masih kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan E-KTP dan sarana, prasarana yang belum cukup memadai.hal ini diketahui karena hampir di seluruh wilayah Indonesia telah memiliki sarana dan prasana namu belum maksimal untuk dapat mengerjakan pembuatan KTP Elektronik.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berjalan dengan baik. Tetapi, masih ada beberapa masyarakat yang belum mendapat informasi tersebut. Implementasi pelayanan yang sudah cukup signifikan karena beberapa masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan, seperti koordinasi yang cukup baik. yang diberikan oleh DUKCAPIL.yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu melakukan koordinasi. Setelah koordinasi tersebut dilakukan akan diadakan evaluasi dan dapat diukur tingkat keberhasilannya. Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan KTP elektronik faktor penghambatnya yaitu masyarakat kekurangan informasi, ketersediaan masyarakat masih kurang, sarana dan prasarana yang kurang mendukung. Kemudian faktor pendukungnya yaitu kerja sama tim DUKCAPIL yang cukup baik, masyarakat ikut mendukung program KTP elektronik. Dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan upaya memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada, melibatkan seluruh pihak untuk mensosialisasikan KTP elektronik, memberikan pelayanan yang membuat masyarakat merasa nyaman.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Dimana penelitian ini hanya memiliki waktu 14 hari dengan 10 hari kerja.

Arahan Masa Depan Penelitian. Dengan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat .diharapkan dapat dijadikan bahan untuk dapat membangun pelayanan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat lebih baik kedepannya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, N. William. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Hayat. 2017. "Manajemen Kebijakan Publik." *Intrans Publishing* (September 2017):121.
- Harahap, Nursapiah. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Pertama. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing.
- Handoyo, Eko. 2012. "Kebijakan Publik." *Kebijakan Publik Deliberatif* 9.
- Kadir, Abdul. 2015. Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. Dharmasraya: Dharma Persada
- Muh. Firyal Akbar, S.IP., M. Si., and M. S. Widya Kurniati Mohi, S.IP. 2018. *Studi Evaluasi Kebijakan*.
- Rossi. P.H. dan H.E. Freeman. 1985. Evaluation A Systematic Approach (3rd de) Beverly Hill CA:Sage 2004. Evaluation A systematic approach.
- Suaib, Muhamad Ridha. 2016. "Pengantar Kebijakan Publik."
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Aminuddin Bakry. 2010. Kebijakan Pendidikan Sebagai Kebijakan Publik. Jurnal Medtek, volume 2, No. 1, edisi April 2010. Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar
- Daraba, Dahyar. 2015. "Penerapan Prinsip Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Panciro Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, Indonesia." *Jurnal Office* 1(2):185–91.
- QHILBY. 2018. "Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan." *Energies* 6(1):1–8.