

Evaluasi Penerbitan E-KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkulu Selatan

Evaluation Of The Issuance Of Electronic E-KTP At The Population And Civil Registration Office In South Bengkulu Regency

Wulan Dwi Saputri ¹⁾; Antonio Imanda ²⁾; Yusuarsono ³⁾; Bakat Seno Pratomo ⁴⁾
^{1,2,3,4)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ wulandwisaputri945@gmail.com

How to Cite :

Saputri, W, D., Imanda, A., Yusuarsono., Pratomo, B, S. (2026). Evaluation Of The Issuance Of Electronic E-KTP At The Population And Civil Registration Office In South Bengkulu Regency. Social Sciences Journal. 2(4).

ARTICLE HISTORY

Received [05 Mei 2026]

Revised [15 Agustus 2026]

Accepted [19 Agustus 2026]

KEYWORDS

Evaluation, Issuance and Electronic E-KTP.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Penerbitan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkulu Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Selanjutnya teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dukomintasi. Setelah di peroleh hasil penelitian di analisis dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, 2 informan kunci dan 3 informan pokok. Penelitian ini menggunakan teori menurut Teori Evaluasi Menurut (Stufflebeam, 2003:67) antara lain: Context, Input, Proses, Product (CIPP). 1) Evaluasi Context Program jemput bolah sudah berjalan akan tetapi sekarang ini sudah terputus karena tidak lagi berfungsi jaringan tersebut dikarenakan di putus oleh pemerintah pusat yang mana untuk pengiriman data tidak bisa dilaksanakan semestinya. 2) Evaluasi Masukan Pembuatan KTP-el membutuhkan waktu selama dua hari bahkan ada yang lebih tergantung ada atau tidaknya blangko yang tersedia, ditambah lagi menggunakan nomor antrian yang memakan waktu cukup lama di karenakan banyaknya masyarakat yang membuat KTP-el tersebut dan di tambahnya waktu kantor terbas sehingga pelayannya memakan waktu yang agak lama. 3) Evaluasi Proses Perbaikan data yang salah dalam pembuatan KTP-el memakan waktu lebih dari 2 hari kerja oleh pihak pegawai layanan Dukcapil, masyarakat diberikan bukti untuk pengambilan dua atau tiga hari kedepan pada saat jam kerja di situ tertulisakan hari, tanggal, bulan dan tahun pengambilan berkas atau pengambilan KTP-el yang sudah di pastikan jadi kepada masyarakat. 4) Evaluasi Product Program pembuatn KTP-el sudah optimal dilakukan walaupun dalam pengelolaan data terkadang ada kesalahan data disistem terutama nama, alamat, dan tanggal lahir tidak sesuai dengan akte kelahiran sehingga perlu adanya perubahan data, dalam segi akses layanan sudah cukup baik karena pelaksanaan pelayanan petugas sesuai jam kerja kantor.

ABSTRACT

This study aims to find out the Evaluation of the Issuance of Electronic ID Cards at the Population and Civil Registration Office in South Bengkulu Regency. The method used in this study is descriptive qualitative research. Furthermore, data collection techniques are carried out by means of interviews, observations, and collaborations. After obtaining the results of the research, it is analyzed by means of data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The informants in this study were 5 people, 2 key informants and 3 main informants. This study uses theories according to the Theory of Evaluation According to (Stufflebeam, 2003:67), including: Context, Input, Process, Product (CIPP). 1) Context Evaluation The pick-up program has been running, but now it has been cut off because the network is no longer functioning because it has been decided by the central government which data transmission cannot be carried out properly. 2) Evaluation of Input Making an e-ID Card takes two days, some even more depend on whether or not there is a blank available, plus using a queue number which takes quite a long time because of the number of people who

make the e-ID card and in addition the office time is wasted so that the server uses a rather long time. 3) Evaluation of the Process of correcting incorrect data in the creation of an e-ID card takes more than 2 working days by the Dukcapil service employee, the public is given evidence for the next two or three days during working hours there written the day, date, month and year of collection of the file or the collection of the e-ID card that has been confirmed to the public. 4) Product Evaluation Program for making e-ID cards has been optimally carried out even though in data management sometimes there are data errors in the system, especially names, addresses, and dates of birth that are not in accordance with the birth certificate so that there needs to be a change in data, in terms of service access it is quite good because the implementation of officer services according to office working hours..

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan, karena berkaitan langsung dengan identitas hukum setiap warga negara. Administrasi kependudukan yang tertib dan akurat menjadi dasar bagi pemerintah dalam penyelenggaraan berbagai program pembangunan, pelayanan sosial, pelayanan kesehatan, pendidikan, serta berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui berbagai inovasi, salah satunya dengan penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

KTP-el merupakan dokumen identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta dilengkapi dengan teknologi berbasis elektronik. Penerapan KTP-el bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang lebih akurat, efektif, efisien, dan aman. Selain berfungsi sebagai identitas resmi warga negara, KTP-el juga menjadi dasar dalam berbagai urusan administrasi seperti pembuatan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), layanan perbankan, pelayanan kesehatan, hingga berbagai program bantuan pemerintah. Dengan adanya KTP-el, pemerintah diharapkan mampu mengurangi terjadinya identitas ganda, pemalsuan dokumen, serta meningkatkan kualitas basis data kependudukan nasional. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan penerbitan KTP-el menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di tingkat kabupaten/kota. Instansi ini memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mulai dari perekaman data, verifikasi identitas, pencetakan, hingga distribusi KTP-el. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil akan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan KTP-el harus dilaksanakan secara profesional, transparan, cepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kabupaten Bengkulu Selatan merupakan salah satu daerah yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui berbagai program pelayanan KTP-el. Salah satu program yang pernah dilaksanakan adalah program jemput bola ke sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman KTP-el bagi pelajar yang telah memenuhi syarat usia. Program tersebut bertujuan memperluas cakupan kepemilikan KTP-el sekaligus mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Selain itu, masyarakat juga dapat mengakses layanan perekaman dan pencetakan KTP-el secara langsung melalui kantor Disdukcapil Kabupaten Bengkulu Selatan.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan penerbitan KTP-el. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterbatasan ketersediaan blanko KTP-el, gangguan jaringan internet yang menghambat proses pengiriman dan pengolahan data, serta keterbatasan jumlah tenaga operator yang bertugas melayani masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan proses penerbitan KTP-el sering memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan standar yang diharapkan masyarakat. Bahkan dalam beberapa kasus, masyarakat harus menunggu selama beberapa hari untuk memperoleh KTP-el yang telah diajukan.

Data kepemilikan KTP-el di Kabupaten Bengkulu Selatan menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang telah memiliki KTP-el mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 120.607 penduduk telah memiliki KTP-el, meningkat menjadi 123.599 jiwa pada tahun 2021. Meskipun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2022 menjadi 121.593 jiwa, jumlah tersebut kembali meningkat pada tahun 2023 menjadi 124.920 jiwa dan mencapai 126.675 jiwa pada tahun 2024.

Peningkatan ini menunjukkan adanya kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya dokumen kependudukan sekaligus meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan KTP-el.

Di sisi lain, masih terdapat berbagai hambatan yang menyebabkan pelayanan penerbitan KTP-el belum berjalan secara optimal. Keterbatasan akses teknologi informasi, prosedur administrasi yang relatif panjang, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan KTP-el, serta keterbatasan ketersediaan blanko menjadi faktor yang sering menghambat pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Dalam perspektif administrasi publik, evaluasi merupakan salah satu instrumen penting untuk menilai keberhasilan suatu program atau kebijakan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tujuan program telah tercapai, mengidentifikasi hambatan yang muncul selama pelaksanaan program, serta merumuskan rekomendasi perbaikan pada masa yang akan datang. Melalui evaluasi, pemerintah dapat memperoleh informasi yang objektif mengenai efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggunakan teori Evaluasi Program Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam (2003). Model CIPP merupakan salah satu pendekatan evaluasi yang digunakan untuk menilai keberhasilan suatu program secara menyeluruh, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga hasil yang dicapai. Model ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga menilai berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan program. Dalam penelitian ini, model CIPP digunakan untuk mengevaluasi penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Selatan.

Evaluasi *Context* (Konteks) bertujuan mengidentifikasi kebutuhan, permasalahan, dan kondisi yang melatarbelakangi pelaksanaan program. Pada pelayanan KTP-el, evaluasi konteks digunakan untuk menilai kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat serta kemudahan memperoleh layanan. Fokus penilaiannya meliputi:

- a. Keterjangkauan biaya pelayanan;
- b. Program pelayanan KTP-el yang tersedia;
- c. Lama waktu penyelesaian pelayanan;
- d. Akses informasi bagi masyarakat.

Evaluasi *Input* (Masukan) menilai sumber daya yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan program. Evaluasi ini penting untuk mengetahui kesiapan organisasi dalam memberikan pelayanan yang optimal. Indikator yang digunakan meliputi:

- a. Waktu tunggu pelayanan;
- b. Efisiensi proses pelayanan;
- c. Kemudahan akses layanan.

Evaluasi *Process* (Proses) berfungsi memantau pelaksanaan program agar sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, evaluasi proses difokuskan pada:

- a. Ketepatan dan kelengkapan data pemohon;
- b. Kejelasan informasi biaya pelayanan;
- c. Sikap dan perilaku petugas pelayanan.

Evaluasi *Product* (Produk) digunakan untuk menilai hasil dan manfaat program yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini menunjukkan tingkat keberhasilan pelayanan KTP-el yang diberikan kepada masyarakat. Aspek yang dinilai meliputi:

- a. Keberhasilan program pelayanan KTP-el;
- b. Penggunaan sumber daya yang tersedia;
- c. Hasil pelayanan yang diterima masyarakat;
- d. Pemerataan distribusi pelayanan.

Melalui keempat komponen tersebut, model CIPP mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas penerbitan KTP-el serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bengkulu Selatan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam pelaksanaan

penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Selatan berdasarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai proses pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el.

Fokus penelitian mengacu pada Model Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikemukakan oleh Stufflebeam. Evaluasi konteks meliputi keterjangkauan biaya, program pelayanan, lama waktu pelayanan, dan akses informasi. Evaluasi input mencakup waktu tunggu, efisiensi proses, dan akses layanan. Evaluasi proses meliputi data pemohon, informasi biaya, dan sikap petugas. Sementara evaluasi produk mencakup keberhasilan program, penggunaan sumber daya, hasil program, dan distribusi pelayanan.

Informan penelitian terdiri atas informan kunci, yaitu Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dan operator layanan Disdukcapil, serta informan pokok yang merupakan masyarakat pengguna layanan KTP-el. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Melalui tahapan tersebut, data yang diperoleh dianalisis secara sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai evaluasi penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Selatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Selatan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikemukakan oleh Stufflebeam. Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dan informan pokok, observasi lapangan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el.

Evaluasi Context (Konteks)

Evaluasi konteks dilakukan untuk mengetahui kesesuaian program penerbitan KTP-el dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi pelayanan yang tersedia. Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan penerbitan KTP-el tidak dipungut biaya sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tanpa beban finansial. Informan menyatakan bahwa seluruh proses perekaman dan pencetakan KTP-el dilakukan secara gratis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari aspek program pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Selatan telah melaksanakan berbagai upaya untuk meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el, termasuk pelayanan jemput bola ke sekolah-sekolah dan pelayanan langsung di kantor Disdukcapil. Program tersebut dinilai membantu masyarakat, terutama pemula yang baru memenuhi syarat untuk memiliki KTP-el.

Namun demikian, dari aspek lama waktu pelayanan masih ditemukan kendala. Beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa proses penerbitan KTP-el terkadang memerlukan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan blanko KTP-el dan gangguan jaringan yang digunakan untuk mengakses sistem administrasi kependudukan nasional. Selain itu, akses informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan sudah tersedia melalui petugas pelayanan dan media informasi di kantor, meskipun masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur pengurusan KTP-el. Secara umum, evaluasi konteks menunjukkan bahwa program penerbitan KTP-el telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun masih memerlukan peningkatan dalam aspek penyebaran informasi dan ketepatan waktu pelayanan.

Evaluasi Input (Masukan)

Evaluasi *input* dilakukan untuk menilai ketersediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Selatan telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk mendukung pelayanan, seperti perangkat komputer, alat perekaman biometrik, jaringan internet, ruang pelayanan, dan fasilitas pendukung lainnya.

Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Salah satunya adalah keterbatasan jumlah operator yang menangani pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini menyebabkan peningkatan beban kerja ketika jumlah masyarakat yang mengurus KTP-el mengalami peningkatan. Dari aspek waktu tunggu pelayanan, sebagian besar

masyarakat menilai bahwa pelayanan sudah cukup baik, namun pada waktu tertentu terjadi antrean yang cukup panjang. Antrean tersebut umumnya terjadi ketika terdapat peningkatan permohonan perekaman maupun pencetakan KTP-el. Aspek efisiensi proses pelayanan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar operasional yang berlaku. Masyarakat hanya perlu membawa persyaratan yang telah ditentukan dan mengikuti tahapan pelayanan yang telah disediakan. Selain itu, akses layanan dinilai cukup mudah karena lokasi kantor Disdukcapil berada di pusat pemerintahan Kabupaten Bengkulu Selatan dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil tersebut, evaluasi *input* menunjukkan bahwa sumber daya yang tersedia cukup mendukung pelaksanaan pelayanan KTP-el, meskipun masih diperlukan penambahan tenaga pelayanan dan peningkatan kualitas jaringan untuk mengoptimalkan proses pelayanan.

Evaluasi Process (Proses)

Evaluasi proses dilakukan untuk menilai pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Masyarakat diwajibkan memenuhi persyaratan administrasi sebelum melakukan perekaman atau pencetakan KTP-el. Petugas kemudian melakukan verifikasi data untuk memastikan kesesuaian identitas pemohon dengan data yang terdapat dalam sistem administrasi kependudukan.

Dari aspek data pemohon, petugas berupaya melakukan pemeriksaan secara teliti guna menghindari kesalahan identitas yang dapat berdampak pada dokumen yang diterbitkan. Proses verifikasi ini menjadi salah satu tahapan penting dalam pelayanan KTP-el. Berkaitan dengan informasi biaya, seluruh informan menyatakan bahwa pelayanan KTP-el diberikan secara gratis dan petugas selalu menjelaskan hal tersebut kepada masyarakat. Tidak ditemukan adanya pungutan biaya dalam proses pelayanan.

Sementara itu, dari aspek sikap petugas, sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan bersikap ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan pelayanan. Petugas juga berupaya memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Meskipun demikian, pada saat jumlah pemohon meningkat, terdapat keluhan terkait lamanya waktu pelayanan akibat tingginya volume pekerjaan yang harus ditangani petugas. Secara keseluruhan, evaluasi proses menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan KTP-el telah berjalan sesuai prosedur dan standar pelayanan yang berlaku. Kendala yang muncul lebih banyak dipengaruhi oleh faktor teknis seperti jaringan dan ketersediaan blanko dibandingkan dengan pelaksanaan pelayanan oleh petugas.

Evaluasi Product (Produk)

Evaluasi produk dilakukan untuk menilai hasil yang dicapai dari pelaksanaan program penerbitan KTP-el. Berdasarkan hasil penelitian, program pelayanan KTP-el di Kabupaten Bengkulu Selatan telah memberikan manfaat yang cukup besar bagi masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah penduduk yang memiliki KTP-el dari tahun ke tahun.

Masyarakat menyatakan bahwa keberadaan KTP-el sangat membantu dalam berbagai urusan administrasi, seperti pendaftaran sekolah, pelayanan kesehatan, perbankan, pembuatan SIM, dan berbagai layanan publik lainnya. Dengan adanya KTP-el, masyarakat memiliki identitas resmi yang diakui secara nasional sehingga memudahkan akses terhadap berbagai pelayanan.

Dari aspek penggunaan sumber daya, Disdukcapil telah memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan, pelayanan tetap dapat berjalan dan memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan program.

Penilaian terhadap hasil program menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Program penerbitan KTP-el dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen identitas resmi. Selain itu, distribusi pelayanan juga telah menjangkau berbagai kelompok masyarakat melalui pelayanan langsung maupun program jemput bola yang dilaksanakan oleh Disdukcapil.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam mengatasi keterlambatan penerbitan akibat gangguan jaringan dan keterbatasan blanko. Apabila hambatan tersebut dapat diatasi, maka kualitas pelayanan KTP-el akan semakin meningkat dan kepuasan masyarakat dapat lebih optimal.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan model evaluasi CIPP, dapat diketahui bahwa pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Selatan secara umum telah berjalan dengan baik. Dari aspek konteks, program telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari aspek input, sarana dan prasarana relatif memadai meskipun masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia dan jaringan. Dari aspek proses, pelayanan telah dilaksanakan

sesuai prosedur dengan sikap petugas yang cukup baik. Sementara dari aspek produk, program telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan mampu meningkatkan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Bengkulu Selatan. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan pada aspek teknis dan pengelolaan sumber daya agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Selatan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam (2003). Model ini menekankan bahwa keberhasilan suatu program tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari kesesuaian kebutuhan program, ketersediaan sumber daya, proses pelaksanaan, dan hasil yang dicapai.

Evaluasi Context (Konteks)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program penerbitan KTP-el telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Bengkulu Selatan. Pelayanan diberikan secara gratis dan masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Selain itu, program jemput bola yang dilakukan Disdukcapil menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el.

Menurut Stufflebeam (2003), evaluasi konteks bertujuan mengidentifikasi kebutuhan dan masalah yang menjadi dasar penyusunan program. Dalam penelitian ini, kebutuhan masyarakat terhadap identitas kependudukan yang sah menjadi alasan utama pentingnya pelayanan KTP-el. Keberadaan KTP-el tidak hanya berfungsi sebagai identitas diri, tetapi juga menjadi syarat memperoleh berbagai layanan publik.

Namun demikian, penelitian menemukan masih adanya kendala terkait akses informasi dan ketepatan waktu pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari (2022) yang menyimpulkan bahwa keterbatasan informasi pelayanan administrasi kependudukan sering menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan penyebaran informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Evaluasi Input (Masukan)

Berdasarkan hasil penelitian, Disdukcapil Kabupaten Bengkulu Selatan telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam mendukung pelayanan KTP-el. Perangkat perekaman biometrik, komputer, ruang pelayanan, serta jaringan sistem administrasi kependudukan telah tersedia untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Stufflebeam (2003), evaluasi input berfungsi untuk menilai sumber daya, strategi, dan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan program. Ketersediaan sumber daya yang memadai merupakan syarat penting bagi keberhasilan pelayanan publik. Hal ini juga didukung oleh pendapat Siagian (2014) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya manusia, teknologi, dan sarana pendukung lainnya.

Evaluasi Process (Proses)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penerbitan KTP-el telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Petugas melakukan verifikasi data secara teliti, memberikan informasi kepada masyarakat, serta melayani pemohon dengan sikap yang ramah dan responsif. Selain itu, tidak ditemukan adanya pungutan biaya dalam pelayanan KTP-el sehingga prinsip pelayanan publik yang transparan telah diterapkan.

Menurut Stufflebeam (2003), evaluasi proses bertujuan untuk memantau pelaksanaan program agar berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Proses pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan secara efektif. Temuan penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menekankan pentingnya dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) dalam pelayanan publik. Sikap petugas yang ramah dan membantu masyarakat menunjukkan bahwa dimensi tersebut telah diterapkan dalam pelayanan KTP-el.

Namun, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait lamanya proses pelayanan pada saat terjadi gangguan jaringan atau keterbatasan blanko KTP-el. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2023) yang menemukan bahwa hambatan teknis berupa gangguan sistem dan keterbatasan blanko menjadi faktor utama yang menyebabkan keterlambatan pelayanan administrasi kependudukan.

Evaluasi *Product* (Produk)

Berdasarkan hasil penelitian, program penerbitan KTP-el telah memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah penduduk yang memiliki KTP-el serta tingginya tingkat pemanfaatan KTP-el dalam berbagai urusan administrasi dan pelayanan publik. Masyarakat juga menyatakan bahwa KTP-el mempermudah akses terhadap berbagai layanan pemerintah maupun swasta.

Menurut Stufflebeam (2003), evaluasi produk bertujuan menilai hasil dan manfaat yang diperoleh dari suatu program. Keberhasilan program dapat dilihat dari sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan mampu dicapai. Dalam penelitian ini, tujuan pelayanan KTP-el untuk menyediakan identitas resmi penduduk dan mendukung tertib administrasi kependudukan dapat dikatakan telah tercapai.

Temuan ini juga sesuai dengan pendapat Wirawan (2011) yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu program ditunjukkan oleh tercapainya tujuan program, dukungan masyarakat, serta manfaat yang dirasakan oleh kelompok sasaran. Meningkatnya kepemilikan KTP-el dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menunjukkan bahwa program telah memberikan dampak positif.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Putri (2022) yang menyimpulkan bahwa pelayanan KTP-el berkontribusi terhadap peningkatan tertib administrasi kependudukan dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan dalam aspek teknis agar hasil pelayanan yang dicapai dapat lebih maksimal.

Berdasarkan analisis menggunakan model CIPP, dapat disimpulkan bahwa penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Selatan telah berjalan cukup baik. Dari aspek konteks, program telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari aspek input, sumber daya yang tersedia relatif memadai meskipun masih terdapat keterbatasan tenaga pelayanan dan jaringan. Dari aspek proses, pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur dengan sikap petugas yang baik. Sementara dari aspek produk, program telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan mendukung tertib administrasi kependudukan.

Temuan penelitian ini memperkuat teori Stufflebeam bahwa keberhasilan program harus dinilai secara menyeluruh melalui aspek konteks, input, proses, dan produk. Namun demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el di masa mendatang, diperlukan penguatan sarana teknologi informasi, peningkatan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi penyediaan blanko KTP-el sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, efektif, dan memuaskan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang Evaluasi Penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkulu Selatan dengan menggunakan Teori Evaluasi Menurut (Stufflebeam, 2003:67) antara lain:

1. Evaluasi *Context*
Program jemput bolah sudah berjalan akan tetapi sekarang ini sudah terputus karena tidak lagi berfungsi jaringan tersebut dikarenakan di putus oleh pemerintah pusat yang mana untuk pengiriman data tidak bisa dilaksanakan semestinya.
2. Evaluasi Masukan
Pembuatan KTP-el membutuhkan waktu selama dua hari bahkan ada yang lebih tergantung ada atau tidaknya blanko yang tersedia, ditambah lagi menggunakan nomor antrian yang memakan waktu cukup lama di karenakan banyaknya masyarakat yang membuat KTP tersebut dan di tambahnya waktu kantor terbas sehingga pelayannya memakai waktu yang agak lama.
3. Evaluasi Proses
Perbaikan data yang salah dalam pembuatan KTP-el memakan waktu lebih dari 2 hari kerja oleh pihak pegawai layanan Dukcapil, masyarakat diberikan bukti untuk pengambilan dua atau tiga hari kedepan pada saat jam kerja di situ tertulis hari, tanggal, bulan dan tahun pengambilan berkas atau pengambilan KTP-el yang sudah di pastikan jadi kepada masyarakat.
4. Evaluasi *Product*
Program pembuatan KTP-el sudah optimal dilakukan walaupun dalam pengelolaan data terkadang ada kesalahan data di sistem terutama nama, alamat, dan tanggal lahir tidak sesuai dengan akte kelahiran sehingga perlu adanya perubahan data, dalam segi akses layanan sudah cukup baik karena pelaksanaan pelayanan petugas sesuai jam kerja kantor..

Saran

Program jemput bola dalam pembuatan KTP-el perlu dilanjutkan kembali karena sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan kartu E-KTP. Dan dalam pembuatan KTP-el bisa dalam jangkang hitungan jam dan jangan sampai hari berikutnya baru bisa di ambil.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. 2011. *Komunikasi Politik; Filsafat Paradigma Teori Tujuan. Strategi dan Komunikasi Politik Indonesia*. Yogyakarta: GrSaha Ilmu.
- Arikunto, S. & Jabar, C. S. A. 2009. *Evaluasi program pendidikan: Pedoman teoritis praktis bagi mahasiswa dan praktisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dunn. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press (Gama University Press): Yogyakarta.
- Endang, Mulyatiningsih, 2011. *Evaluasi Proses Suatu Program*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Kirkpatrick, D. L. 1998. *Evaluating Training Programs The Four Levels*.
- Purwanto dan Suparman, A. 1999. *Evaluasi Program Diklat*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong. Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosda: Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Penerapan KTP-el adalah Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Rosi. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam. Perspektif Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Stufflebeam, D.L. 2003. *The CIPP model for evaluation, the article presented at the 2003 annual conference of the Oregon program*. Jakarta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis. Edisi 1*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*. Bandung: Rineka Cipta.
- Sukmadinata. 2006. [Metode Penelitian Pendidikan](#). Remaja Rosdakarya.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Profesi*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Wirawan, 2016. *Evaluasi (Teori, Model, Mehdologi, MStandar, Aplikasi, Profesi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Weiss, C. H. 1972. *Evaluation action Programs: Readings in Social Action and. Education*. Boston: Prentice Hall. Page 3. Universitas Bakrie.
- Winarno. Budi. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Cetakan Kedua. Edisi Revisi. Yogyakarta: Media Pressindo.