

ABSTRAK

MAWADDA WARAHMA 2024, EVALUASI PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PEMBUATAN KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG

(Dibimbing oleh Amir Muhidin dan Riskasari).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Penerapan *E-Government* Dalam Pembuatan e-KTP Di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Jenis penelitian yang digunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, jenis dan sumber data yaitu data sekunder dan primer. Jumlah informan 7 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, serta menggunakan pengabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Evaluasi Penerapan *E-government* dalam pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang memiliki kemajuan pelayanan ditinjau dari indikator evaluasi menurut William Dunn (2003:610) yaitu indikator pertama efektifitas, adanya inovasi jelitaku dalam penerapan *E-government* kualitas pelayanan pada dukcapil sudah efektif untuk pelayanan dalam pembuatan e-KTP secara *online*. Kedua efisiensi, penerapan *E-government* sudah efisien secara keseluruhan, dan dukcapil memberikan pelayanan secara *offline* dan *online* yang menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat. Ketiga kecukupan, kelengkapan fasilitas *online* maupun *offline* yang tersedia sudah sangat memadai dalam pelayanan e-KTP. Keempat pemerataan inovasi jelitaku yang pelayanan tersebut dapat menjangkau seluruh masyarakat untuk diberikan pelayanan yang sama dengan kata lain pelayanan yang adil dan setara dengan *system* jemput bola. Kelima *responsivitas*, penerapan *E-government* memiliki respon yang baik terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan sesuai dengan SOP pelayan yang telah ditetapkan. Keenam ketepatan, informasi mengenai penerapan *E-government* sudah akurat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan telah tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan *Online*, *E-government*