

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM SIMPELIN DITINJAU DARI PERSPEKTIF E-GOVERNMENT DI KABUPATEN SUKABUMI

Sari Dwi Maudina^{1*)}, Ike Rachmawati², Dian Purwanti³

¹Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia
saridwimaudina49@gmail.com

²Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia
ikerachmawati@ummi.ac.id

³Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia
dianpurwanti042@ummi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sukabumi Melalui Program SIMPELIN ditinjau dari Perspektif E-Government. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan melalui program SIMPELIN ditinjau dari perspektif E-government di Kabupaten Sukabumi. SIMPELIN (Sistem Pelayanan online) adalah salah satu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, dimana semua pelayanan yang diberikan berbasis digital. Namun, pemanfaatan program SIMPELIN dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi masih belum optimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini menggunakan metode teknik purposive sampling dalam pengambilan sampel dengan jumlah 96 sampel. Uji hipotesis menggunakan uji satu sampel t-test, sedangkan uji validitas menggunakan korelasi product moment dan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui program SIMPELIN ditinjau dari perspektif E-government di Kabupaten Sukabumi termasuk pada skala dan klasifikasi efektif.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi Kependudukan dan E-Government..

ABSTRACT

This research is entitled Population Administration Service of Sukabumi Regency through SIMPELIN Program in terms of E-Government Perspective. The purpose of this study is to analyze population administration services through the SIMPELIN program from the perspective of E-government in Sukabumi Regency. SIMPELIN (Online Service System) is one of the efforts made by the Population and Civil Registration Office of Sukabumi Regency to implement an electronic-based government system, where all services provided are digital-based. However, the utilization of the SIMPELIN program in population administration services at the Population and Civil Registration Office of Sukabumi Regency is still not optimal. The method used in this research is a quantitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques in this study used observation, interviews, questionnaires, and literature study. In this study, using purposive sampling technique in taking samples with a total of 96 samples. The hypothesis test uses a one-sample t-test, while the validity test uses the product moment correlation and the reliability test uses the Cronbach Alpha method. The results showed that population administration services through the SIMPELIN program were viewed from the perspective of E-government in Sukabumi Regency, including the effective scale and classification.

Keywords: Service, Population Administration and E-Government



PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah semakin berkembang jauh lebih pesat, sehingga dalam perkembangannya teknologi informasi dan komunikasi membawa manfaat luar biasa bagi peradaban manusia. Dengan kata lain, perkembangan teknologi informasi mampu menjawab tuntutan pekerjaan sehingga lebih mudah, murah dan cepat. *E-government* merupakan salah satu bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat (Gioh, 2021). 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 dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan (Permatasari *et al.*, 2021).

Salah satu pelayanan yang dibutuhkan manusia adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan kebutuhan mendasar yang wajib diperoleh dari penyelenggara negara. Salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat yaitu dibentuk dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu dari sekian banyaknya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yang masih banyak ditemukan berbagai macam keluhan dan masalah dari masyarakat, diantaranya pelayanan yang lamban, banyaknya calo, antrian panjang, administrasi yang berbelit-belit, dan lain sebagainya. Untuk itu, pada pelayanan administrasi yang mengalami banyak permasalahan akibat adanya pengaduan mengenai buruknya pelayanan (*bad service*) maka perlu adanya reformasi administrasi (Hayat, 2018). Reformasi administrasi ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal serta mencapai pelayanan prima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang telah melakukan inovasi pada pelayanan publik di bidang kependudukan. Berdasarkan Permendagri RI Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, hal ini mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan situs website untuk melakukan administrasi kependudukan secara online dengan dinamai SIMPELIN (*Sistem Pelayanan Online*).

SIMPELIN (*Sistem Pelayanan online*) adalah salah satu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, dimana semua pelayanan yang diberikan berbasis digital. SIMPELIN (*Sistem Pelayanan Online*) ini menyediakan beberapa layanan administrasi kependudukan secara online, seperti pengajuan Pencetakan KTP Elektronik, pengajuan perubahan anggota keluarga dan pencetakan Kartu Keluarga, Pendaftaran Online Pencatatan Perkawinan, Pendaftaran Online Pencatatan Akta Kelahiran, Pendaftaran Online Pencatatan Akta Kematian, Pendaftaran Online Pencatatan Akta Perceraian, Pengajuan Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), dan Pengajuan Surat Pindah. Dalam melakukan administrasi kependudukan secara online, pemohon dapat mengikuti prosedur yang telah disediakan oleh dinas dalam situs website, dan dalam proses pembuatan dokumen administrasi ini membutuhkan waktu 3 hari jam kerja. Dengan ini dalam mengukur sebuah layanan Administrasi

Kependudukan melalui program SIMPELIN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, peneliti menggunakan teori *e-government* dalam buku Indrajit, terdapat tiga elemen sukses dalam penerapan *e-government* yaitu *support, capacity, value* (Indrajit, 2016).

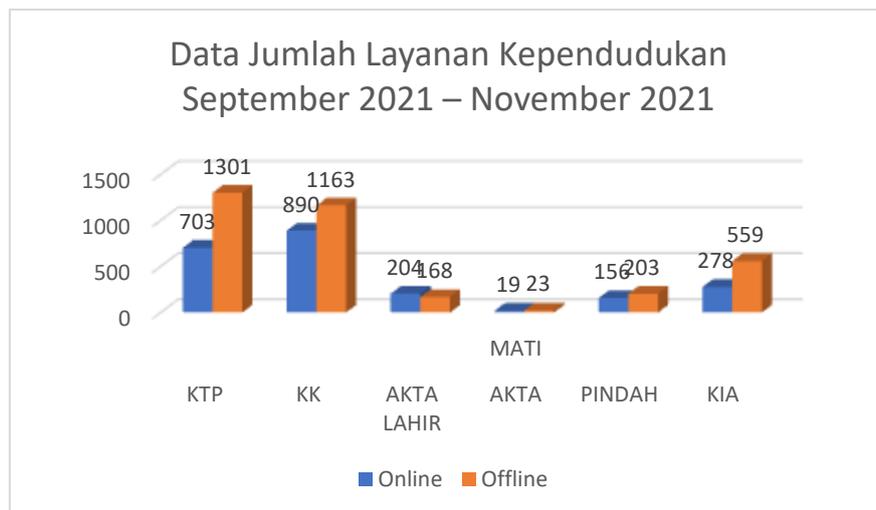
Adapun data layanan kependudukan melalui SIMPELIN (*online*) dan offline dalam tiga bulan terakhir, yaitu sebagai berikut :

Tabel.1. Data Jumlah layanan Kependudukan September 2021 – November 2021

No	Pelayanan	KTP	KK	AKTA LAHIR	AKTA MATI	PINDAH	KIA
1	Online	703	890	204	19	156	278
2	Offline	1301	1163	168	23	203	559

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, 2021.

Adapun data jumlah layanan melalui SIMPELIN (*online*) dan offline dalam bentuk grafik, yaitu sebagai berikut:



Gambar.1. Data Jumlah Layanan Kependudukan

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, 2021.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pemanfaatan program SIMPELIN dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik yang peneliti sajikan pada Gambar 1.2, terlihat perbedaan antara layanan melalui SIMPELIN (*online*) dan layanan konvensional (*offline*). Adapun fenomena masalah yang terjadi pada inovasi pelayanan publik SIMPELIN yaitu:

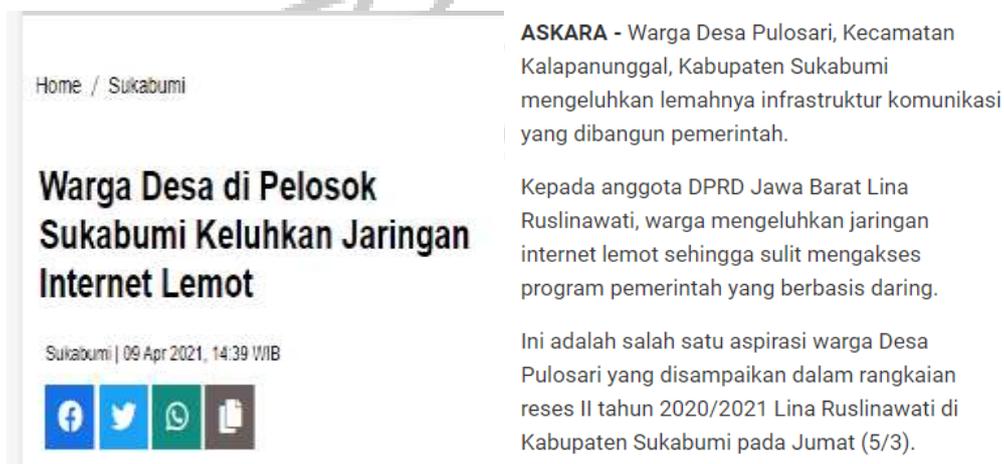
Pertama, kurangnya Sosialisasi, hal ini mencerminkan kelemahan dalam dimensi *support*. Sosialisasi yang tidak merata dan tidak menyeluruh kepada masyarakat Kabupaten Sukabumi menyulitkan pemahaman dan penerimaan terhadap program SIMPELIN. Dengan kata lain, dukungan dan pemahaman masyarakat terhadap program tersebut terganggu karena kurangnya informasi yang disediakan. Sehingga pemohon administrasi kependudukan lebih banyak offline/konvensional dibandingkan dengan online. Hal ini dapat dilihat dari jadwal sosialisasi, yaitu sebagai berikut:

Tabel .2. Jadwal Sosialisasi Pengaduan layanan *SIMPELIN* 2021

No	Tanggal	Tempat	Jumlah Peserta
1	20 Desember 2021	Aula Kantor Kecamatan Sagaranten	44
2	21 Desember 2021	Aula Kantor Kelurahan Sagaranten	34
3	21 Desember 2021	Aula Kantor Kecamatan Jampangkulon	55
4	22 Desember 2021	GOR Venue Tinju Palabuhanratu	68
5	23 Desember 2021	Cikidang	91
6	24 Desember 2021	Aula rapat kantor Disdukcapil Kab Sukabumi	49
7	24 Desember 2021	Aula rapat kantor Disdukcapil Kab Sukabumi	50

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, 2021.

Sosialisasi layanan *SIMPELIN* 2021 hanya dilaksanakan satu kali dengan fokus Kecamatan dan UPTD. Sedangkan penerima layanan atau masyarakat tidak dilibatkan. Kedua, keterbatasan infrastruktur teknologi, masalah ini menyoroti kapasitas teknis dalam dimensi *capacity*. Keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang sulit di daerah terpencil, menghambat kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan secara daring kepada seluruh masyarakat. Kapasitas teknis yang tidak memadai menjadi penghalang dalam menyediakan layanan *e-government* secara efektif.

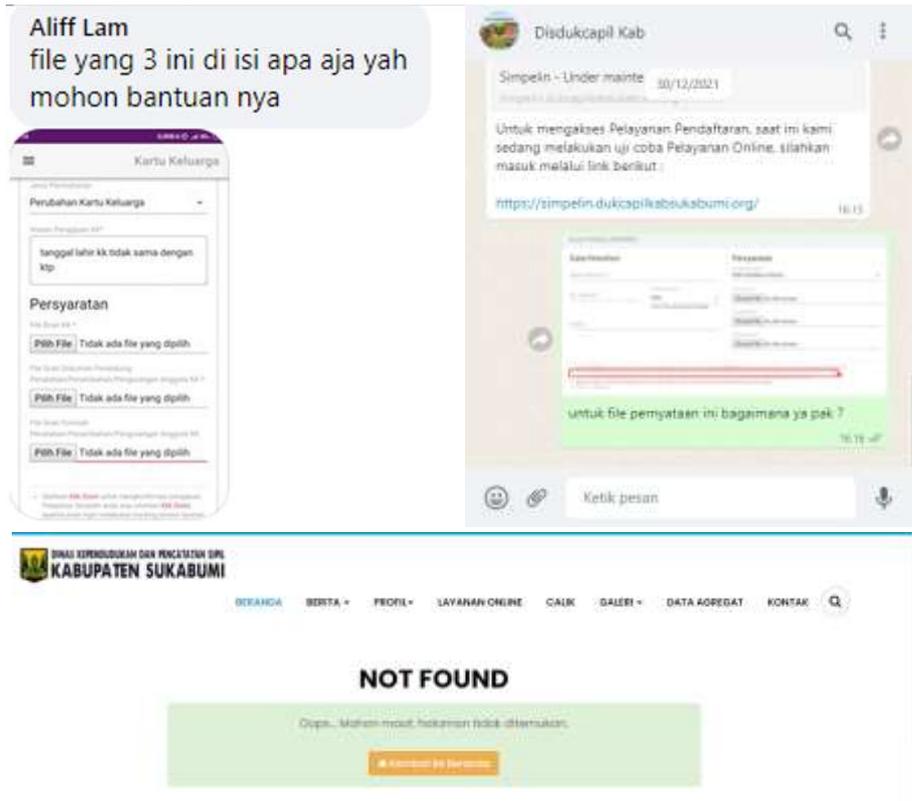


Gambar.2. Keluhan Warga Terkait Sulitnya Internet
Sumber : Penelitian, 2021

Gambar diatas, dapat dilihat bahwa masih terdapat daerah di Kabupaten Sukabumi yang kesulitan internet. Hal tersebut didukung data Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfosan) Kabupaten Sukabumi, terdapat 89 desa di pelosok yang masuk dalam *blank spot* atau wilayah yang jauh dari jangkauan sinyal provider seluler. Dalam hal ini seharusnya pihak pemerintah dapat segera melakukan kerjasama dengan pihak swasta dan Balai Penyedia dan Pengelola Pembiayaan Telekomunikasi dan Informatika (BP3TI) Pemprov Jabar untuk menyediakan fasilitas

internet di daerah pelosok sehingga *e-government* dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat.

Ketiga, kurang jelasnya informasi dan gangguan pada *website* SIMPELIN, ini menggambarkan nilai (*value*) dari layanan SIMPELIN. Informasi yang kurang jelas dan gangguan pada *website* menurunkan nilai layanan tersebut di mata pengguna. Sebuah sistem *e-government* yang efektif harus memberikan nilai tambah yang jelas dan dapat diandalkan bagi penggunanya. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar.3. Kelemahan pada *SIMPELIN*
Sumber : Penelitian, 2021

Gambar diatas dapat dilihat bahwa terdapat pemohon *SIMPELIN* yang tidak dapat melakukan pendaftaran karena kurang jelasnya persyaratan yang diberikan. Pemohon *SIMPELIN* tersebut mengajukan pertanyaan pada laman Facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, namun sama sekali tidak ada jawaban. Hal tersebut juga dialami oleh pemohon *SIMPELIN* yang mengajukan pertanyaan pada WhatsApp, namun tidak ada tanggapan. Dalam hal ini, pihak Dinas seharusnya memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan pada *website* *SIMPELIN* agar informasi yang diakses dapat secara jelas diterima oleh masyarakat. Selain itu *website* *SIMPELIN* selalu mengalami gangguan seperti yang terlihat pada gambar 3, sehingga masyarakat kesulitan untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara online. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan pelaksanaan program *SIMPELIN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dengan mengambil judul “Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program *SIMPELIN* Ditinjau Dari Perspektif *E-government* di Kabupaten Sukabumi”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Populasi pada penelitian ini adalah pemohon layanan kependudukan melalui SIMPELIN mulai dari September 2021 – November 2021. Adapun anggota populasi dalam penelitian ini yaitu sejumlah 2.250 pemohon (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

n = jumlah populasi

d = presiasi yang digunakan 10% atau 0,1.

Maka :

$$n = \frac{2250}{2250 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2250}{23,5}$$

= 95,7 maka dibulatkan menjadi 96.

Berdasarkan keterangan diatas, sampel yang akan diambil oleh peneliti berjumlah 96 masyarakat. Data yang akan dipakai dalam penelitian ini ditinjau dari sumber datanya dibagi dua yaitu data sekunder dan primer. Data sekunder bersumber dari dokumen instansi terkait serta studi kepustakaan. Sedangkan data primer diperoleh dari responden, yaitu pemohon layanan kependudukan melalui SIMPELIN. Dalam penelitian ini, jenis ukuran data yang digunakan adalah ordinal. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik berupa uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif dan uji satu sampel *t-test* (*one sampel t-test*).

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kevalidan instrumen penelitian (angket), artinya instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Keputusan pada sebuah item pertanyaan dapat dianggap valid apabila r_{hitung} (koefisien korelasi *pearson*) $>$ r_{tabel} 0,30. Uji validitas menggunakan metode pearson product moment dengan program SPSS versi 26. Untuk mengetahui item pernyataan angket pada variabel pelayanan *e-government* pada program SIMPELIN dinyatakan valid atau tidak valid disajikan pada tabel berikut:

Tabel .3. Hasil Perhitungan Pengujian Validitas Item *e-government* Program SIMPELIN

No item	r _{hitung}	r _{tabel}	Validitas
1	0,348	0,30	Valid
2	0,501	0,30	Valid
3	0,651	0,30	Valid

4	0,665	0,30	Valid
5	0,438	0,30	Valid
6	0,501	0,30	Valid
7	0,408	0,30	Valid
8	0,653	0,30	Valid
9	0,651	0,30	Valid
10	0,450	0,30	Valid
11	0,380	0,30	Valid
12	0,430	0,30	Valid
13	0,398	0,30	Valid
14	0,326	0,30	Valid
15	0,335	0,30	Valid

Sumber: Penelitian, 2022.

Berdasarkan hasil tabel 3, dapat dinyatakan bahwa seluruh item instrument *e-government* program SIMPELIN valid, karena pada setiap butir item diatas nilai r_{hitung} melebihi dari r_{tabel} yaitu 0,30. Selanjutnya, pada tabel diatas item yang memiliki nilai validitas tertinggi terdapat pada nomor 4 dengan nilai sebesar 0,665, sedangkan item yang memiliki validitas rendah terdapat pada item nomor 14 dengan nilai 0,326.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya, handal dan konsisten dalam pengukuran. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan internal konsistensi menggunakan *Cronbach alpha*. Jika *Cronbach alpha* > 0,7 maka instrument dikatakan reliabel. Hasil pengujian reliabilitas instrument penelitian atau angket variabel *e-government* pada pelaksanaan program SIMPELIN disajikan pada tabel berikut:

Tabel.4. Uji Reliabilitas Variabel *E-government* Program SIMPELIN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.807	15

Sumber: Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4, diketahui nilai Cronbach Alpha memperoleh nilai sebesar 0,807. Dimana pada skor tersebut berada diatas r_{kritis} 0,70 sehingga dapat dinyatakan reliabel, handal atau konsisten dalam pengukuran.

Analisis Deskriptif

Akumulasi tanggapan responden atas item pernyataan angket atau kuesioner pada variabel *e-government* pada pelayanan administrasi kependudukan melalui program SIMPELIN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.5. Akumulasi tanggapan responden mengenai variabel *e-government* pada pelayanan administrasi kependudukan melalui program SIMPELIN

NO	DIMENSI	INDIKATOR	SKOR	SKOR	TOTAL
1.	<i>Support</i>	1. Informasi mengenai program SIMPELIN sudah disosialisasikan oleh kecamatan/RT/RW secara merata, dan menyeluruh kepada masyarakat	283	1.496	4.364
		2. Menu navigasi yang tersedia tersusun dengan baik dan rapi	303		
		3. Kalimat yang digunakan mudah dimengerti oleh pengguna yang mengakses SIMPELIN	307		
		4. SIMPELIN yang disediakan Dinas mudah untuk digunakan	305		
		5. Sistem layanan yang disediakan Dinas dapat bekerja dengan seharusnya (misalnya dapat berjalan dengan cepat/tidak lambat)	298		
2.	<i>Capacity</i>	6. Pegawai mampu menyelesaikan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (misal: mencantumkan nama, tanggal lahir, dsb yang sesuai)	303	1.462	
		7. Akses internet yang memadai untuk menunjang kesiapan kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berbasis teknologi	264		
		8. Pegawai mampu menyelesaikan dokumen tepat waktu dalam 3 hari kerja	298		
		9. Pegawai memiliki sifat ramah dan sopan dalam menangani masyarakat yang kesulitan	299		
		10. Pegawai bersedia merespon permintaan masyarakat baik langsung maupun via chat	298		
3.	<i>Value</i>	11. Manfaat SIMPELIN benar-benar signifikan dirasakan oleh masyarakat	280	1.406	
		12. Program SIMPELIN lebih baik dari pelayanan offline	276		
		13. SIMPELIN dapat dilakukan 24	289		

	jam
14. Saya merasakan adanya efektivitas dari layanan yang dilakukan secara online	281
15. Saya merasa puas melakukan pelayanan dengan menggunakan SIMPELIN	280

Total skor tertinggi terdapat pada item pernyataan nomor 3 yaitu dimensi *Support* mengenai indikator kalimat yang digunakan mudah dimengerti oleh pengguna yang mengakses SIMPELIN dengan total skor 307. Dan skor terendah pada pernyataan nomor 7 yaitu dimensi *Capacity* mengenai indikator Akses internet yang memadai untuk menunjang kesiapan kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berbasis teknologi dengan skor total 264.

Sementara jumlah skor dimensi tertinggi 1.496 terdapat pada dimensi *Support*, dan jumlah skor dimensi terendah 1.406 terdapat pada dimensi *Value*. Berdasarkan hasil jawaban dalam kuisioner, maka dapat digambarkan pelayanan program SIMPELIN yang diteliti dari skor total yaitu:

1. Total Skor Sangat Tidak Efektif
 15 item x 96 responden x nilai skor 1 = 1.440
2. Total Skor Tidak Efektif
 15 item x 96 responden x skor 2 = 2.880
3. Total Skor Cukup Efektif
 15 item x 96 responden x skor 3 = 4.320
4. Total Skor Efektif
 15 item x 96 responden x skor 4 = 5.760
5. Total Skor Sangat Efektif
 15 item x 96 responden x skor 5 = 7.200

Hasil dari perhitungan variabel *e-government* berdasarkan jawaban-jawaban responden secara keseluruhan mendapat skor sebesar 4.269 untuk mengetahui tinggi rendahnya variabel *e-government* adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100$$

$$\frac{4.364}{7.200} \times 100$$

$$= 60,61\%$$

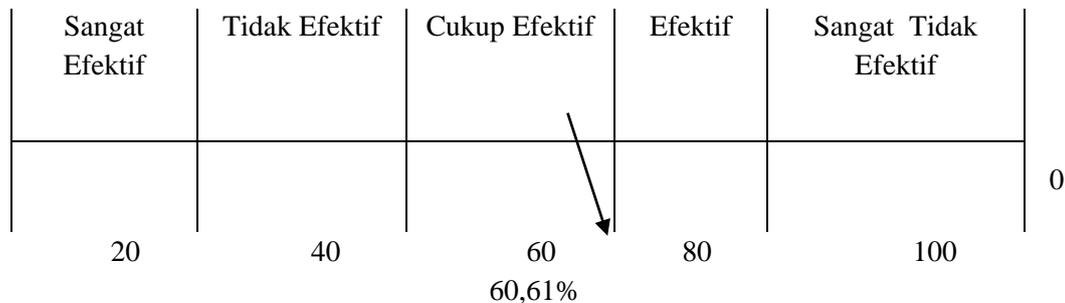
Tabel.6. Skala dan Klasifikasi Pengukuran Pelayanan Pelaksanaan Program SIMPELIN

Pengukuran Efektivitas (%)	Kriteria
$\leq 20\%$	Sangat Tidak Efektif
21% - 40%	Tidak Efektif
41% - 60%	Cukup Efektif
61% - 80%	Efektif

81% - 100%	Sangat Efektif
------------	----------------

Sumber: Sugiyono, (2018:184)

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar .4. Garis Kontinum Tingkat Pelayanan Program SIMPELIN

Berdasarkan garis kontinum pada gambar 4, dengan jumlah 1.496 maka masuk dalam kategori cukup efektif, dapat diartikan bahwa pelayanan pelaksanaan program SIMPELIN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi cukup efektif.

Dimensi Support

Berdasarkan hasil jawaban dalam kuisisioner, maka dapat digambarkan pelayanan pelaksanaan program SIMPELIN pada dimensi support yang diteliti dari skor total yaitu:

1. Total Skor Sangat Tidak Efektif
 5 item x 96 responden x nilai skor 1 = 480
2. Total Skor Tidak Efektif
 5 item x 96 responden x skor 2 = 960
3. Total Skor Cukup Efektif
 5 item x 96 responden x skor 3 = 1.440
4. Total Skor Efektif
 5 item x 96 responden x skor 4 = 1.920
5. Total Skor Sangat Efektif
 5 item x 96 responden x skor 5 = 2.400

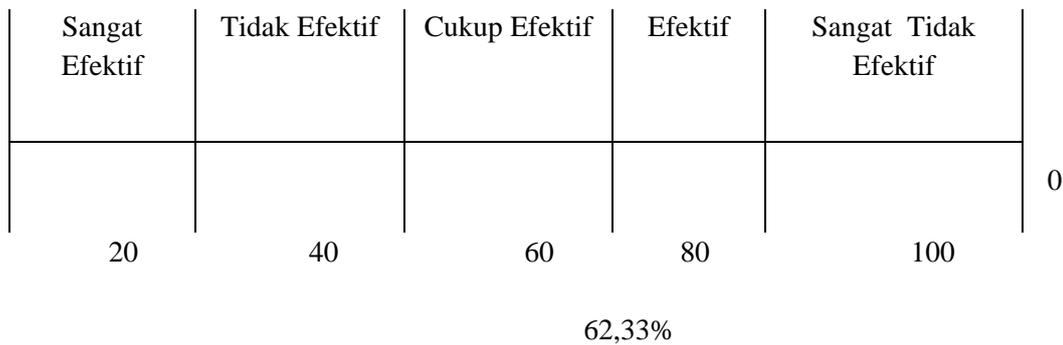
Hasil dari perhitungan variabel *support* berdasarkan jawaban-jawaban responden secara keseluruhan mendapat skor sebesar 1.496 untuk mengetahui efektif tidaknya dimensi *support* adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100$$

$$\frac{1.496}{2.400} \times 100$$

$$= 62,33\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5. Garis Kontinum Tingkat Pelaksanaan Pelayanan Program SIMPELIN Dimensi Support

Berdasarkan garis kontinum pada gambar 5 dengan jumlah dimensi *support* sebesar 1.496 maka masuk dalam kategori efektif dapat diartikan bahwa *support* pada program SIMPELIN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dinyatakan efektif.

Dimensi *Capacity*

Berdasarkan hasil jawaban dalam kuisioner, maka dapat digambarkan pelayanan pelaksanaan program SIMPELIN pada dimensi *capacity* yang diteliti dari skor total yaitu:

1. Total Skor Sangat Tidak Efektif
5 item x 96 responden x nilai skor 1 = 480
2. Total Skor Tidak Efektif
5 item x 96 responden x skor 2 = 960
3. Total Skor Cukup Efektif
5 item x 96 responden x skor 3 = 1.440
4. Total Skor Efektif
5 item x 96 responden x skor 4 = 1.920
5. Total Skor Sangat Efektif
5 item x 96 responden x skor 5 = 2.400

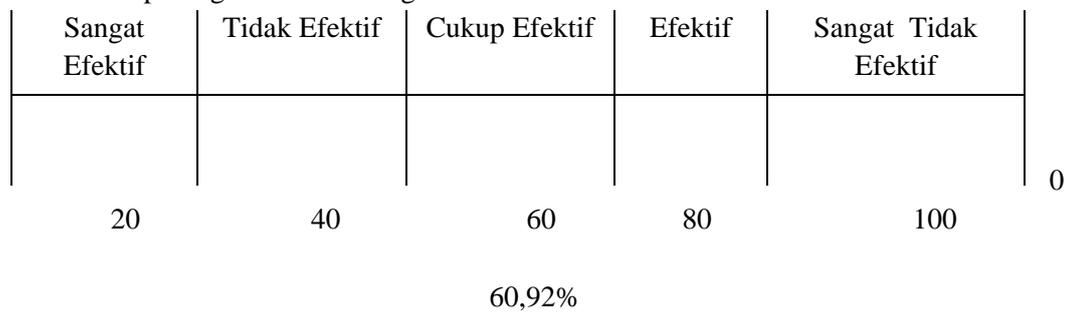
Hasil dari perhitungan variabel *support* berdasarkan jawaban-jawaban responden secara keseluruhan mendapat skor sebesar 1.462 untuk mengetahui efektif tidaknya dimensi *capacity* adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100$$

$$\frac{1.462}{2.400} \times 100$$

$$= 60,92\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar.6. Garis Kontinum Tingkat Pelaksanaan Pelayanan Program SIMPELIN Dimensi *Capacity*

Berdasarkan garis kontinum pada gambar 6 dengan jumlah dimensi *capacity* sebesar 1.462 maka masuk dalam kategori cukup efektif dapat diartikan bahwa *capacity* pada program SIMPELIN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dinyatakan cukup efektif.

Dimensi *Value*

Berdasarkan hasil jawaban dalam kuisisioner, maka dapat digambarkan pelayanan pelaksanaan program SIMPELIN pada dimensi *value* yang diteliti dari skor total yaitu:

1. Total Skor Sangat Tidak Efektif
5 item x 96 responden x nilai skor 1 = 480
2. Total Skor Tidak Efektif
5 item x 96 responden x skor 2 = 960
3. Total Skor Cukup Efektif
5 item x 96 responden x skor 3 = 1.440
4. Total Skor Efektif
5 item x 96 responden x skor 4 = 1.920
5. Total Skor Sangat Efektif
5 item x 96 responden x skor 5 = 2.400

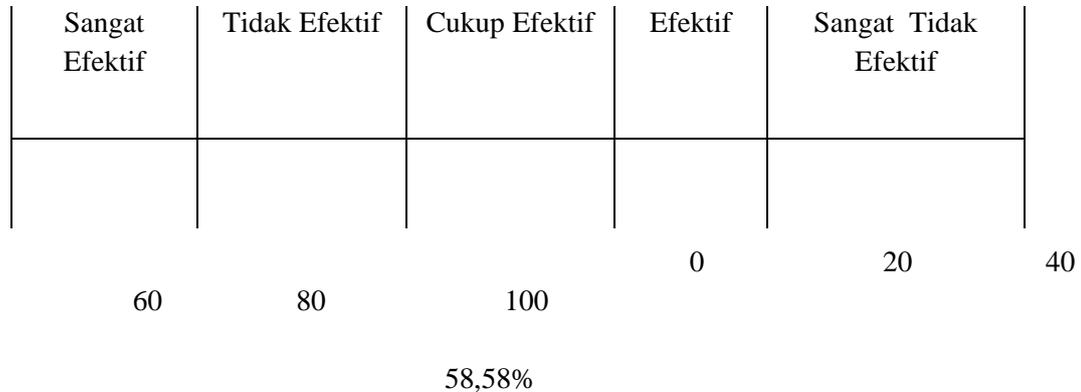
Hasil dari perhitungan dimensi *value* berdasarkan jawaban-jawaban responden secara keseluruhan mendapat skor sebesar 1.406 untuk mengetahui efektif tidaknya dimensi *value* adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100$$

$$\frac{1.406}{2.400} \times 100$$

$$= 58,58\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 7. Garis Kontinum Tingkat Pelaksanaan Pelayanan Program SIMPELIN Dimensi *Value*

Berdasarkan garis kontinum pada gambar 7 dengan jumlah dimensi *value* sebesar 1.406 maka masuk dalam kategori cukup efektif dapat diartikan bahwa *value* pada program SIMPELIN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dinyatakan cukup efektif.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji satu sampel *t-test* (*one sampel t-test*) yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif satu atau lebih variabel yang datanya berbentuk interval atau rasio. Uji satu sampel *t-test* menggunakan uji pihak kanan dengan nilai alpha sebesar 5% (0.05). Hasil uji satu sampel *t-test* (*one sampel t-test*) disajikan pada table berikut:

Tabel.7. Hasil Uji Hipotesis

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
e-governmen t	55.888	95	.000	45.771	44.14	47.40

Sumber: SPSS versi 26, 2022.

Berdasarkan pada hasil perhitungan diatas dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 (5%) menunjukkan bahwa variabel *e-government* sebesar 55.888. Nilai dari t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . t_{tabel} dicari pada tabel yang tertera lampiran dengan didasarkan pada $dk = (n-1)$ dan taraf kesalahan yang ditetapkan sebesar 5%, jadi $df = 96-1 = 95$ sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1.985$. Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil daripada t_{tabel} dimana nilai $t_{hitung} 55.888 > t_{tabel} 1.985$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan *e-government* pelaksanaan program SIMPELIN di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi dinyatakan efektif.

SIMPELIN (Sistem Pelayanan online) adalah salah satu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, dimana semua pelayanan yang diberikan berbasis digital. *SIMPELIN* menyediakan



beberapa layanan administrasi kependudukan secara online, seperti pengajuan Pencetakan KTP Elektronik, pengajuan perubahan anggota keluarga dan pencetakan Kartu Keluarga, Pendaftaran Online Pencatatan Perkawinan, Pendaftaran Online Pencatatan Akta Kelahiran, Pendaftaran Online Pencatatan Akta Kematian, Pendaftaran Online Pencatatan Akta Perceraian, Pengajuan Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), dan Pengajuan Surat Pindah.

Berdasarkan Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, hal ini mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi untuk memanfaatkan teknologi berbasis *internet* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui *website* untuk melakukan administrasi kependudukan secara online. Penelitian ini menggunakan teori teori dari Indrajit (2016) dengan dimensi nya yaitu; 1) *Support*; 2) *Capacity*; dan 3) *Value*.

DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi dalam pelaksanaan program SIMPELIN memperoleh tingkat keberhasilan pada dimensi *Support* sebesar 1.496 dengan kategori efektif, dimana perolehan nilai indikator tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator Kalimat yang digunakan mudah dimengerti oleh pengguna yang mengakses SIMPELIN, dan perolehan nilai indikator terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator Informasi mengenai program SIMPELIN belum di sosialisasikan oleh kecamatan/RT/RW secara merata, dan menyeluruh kepada masyarakat.

Pelaksanaan program SIMPELIN DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi memperoleh tingkat keberhasilan dimensi *Capacity* sebesar 1.462 dimana perolehan nilai tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator Pegawai mampu menyelesaikan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (misal: mencantumkan nama, tanggal lahir, dsb yang sesuai). Sedangkan perolehan nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator Akses internet yang memadai untuk menunjang kesiapan kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berbasis teknologi.

DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi dalam pelaksanaan program SIMPELIN memperoleh tingkat keberhasilan dimensi *Value* sebesar 1.406, dimana perolehan nilai tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator SIMPELIN dapat dilakukan 24 jam. Sedangkan nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator Program SIMPELIN lebih baik dari pelayanan offline. Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sukabumi melalui program simpelin ditinjau dari perspektif *E-Government* dinilai efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji satu sampel *t-test* (*one sampel t-test*) yang membuktikan t hitung lebih besar daripada t tabel.

SIMPULAN

Hasil analisis data statistik mengenai pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Sukabumi melalui program simpelin ditinjau dari perspektif e-government yang diambil dari teori e-government menurut Indrajit dapat dikatakan efektif, adapun rincian dari setiap dimensi yaitu tingkat keberhasilan pada dimensi Support sebesar 1.496 dengan kategori efektif, dimana perolehan nilai indikator tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator Kalimat yang digunakan mudah dimengerti oleh pengguna yang mengakses SIMPELIN, dan perolehan nilai indikator terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator Informasi mengenai program SIMPELIN belum di sosialisasikan oleh kecamatan/RT/RW secara merata, dan menyeluruh kepada masyarakat. Tingkat keberhasilan dimensi Capacity sebesar 1.462 dimana perolehan nilai tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator Pegawai mampu menyelesaikan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (misal: mencantumkan nama, tanggal lahir, dsb yang sesuai). Sedangkan perolehan nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator Akses internet yang memadai untuk menunjang kesiapan kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berbasis teknologi. Tingkat keberhasilan dimensi Value sebesar 1.406,



dimana perolehan nilai tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator SIMPELIN dapat dilakukan 24 jam. Sedangkan nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator Program SIMPELIN lebih baik dari pelayanan offline.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, W. J. (2019). *Research Design Edisi 4*. Terjemahan Ahmad Fawaid dan Rianayati K.P. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1).
- Hayat. (2018). *Buku Kebijakan Publik*. Intrans Publishing, September.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. In *Electronic Government*.
- Permatasari, D. A., Almatin, I. N., & Sholihah, W. (2021). Peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Pengelolaan Layanan Informasi E-Government di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 3(1). <https://doi.org/10.15642/japi.2021.3.1.69-82>
- Agustino, L. (2013). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Jones, C. O. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Ricky Istamto. . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Miles, M. B. H. A. C. (2014). *Analisis data kualitatif :Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI-Press.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 4 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

