

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN E-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MELAWI**

Oleh :

Y P K₁ 1*

NIM: E1011151169

H² M²

*Email : ypkusuma@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami dan mengungkapkan tentang kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Dwiyanto (2015:44) untuk mengukur kinerja organisasi publik yang terdiri dari : 1) Produktivitas, kesimpulannya kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi belum optimal karena faktor kenyamanan dan faktor kemudahan bagi masyarakat kurang diperhatikan. 2) Kualitas layanan, kesimpulannya respon aparatur terhadap kebutuhan pelayanan sejauh ini sudah bagus tetapi jaringan yang lambat dan verifikasi data yang lama oleh pusat membuat terhambatnya proses pembuatan E-KTP. 3) Responsivitas, kesimpulannya respon aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi terhadap kebutuhan pelayanan sejauh ini sudah bagus. Adapun saran yang direkomendasikan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi dalam meningkatkan kinerja pelayanan E-KTP harus mampu menciptakan suasana kerja yang merangsang produktivitas kerja yang lebih tinggi lagi dan perlu ditingkatkan lagi kemampuan aparatur dalam menjalankan pekerjaan terutama dalam menjalankan alat teknologi.

Kata kunci : Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan E-KTP

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan dan fakta yang terjadi dilapangan pemerintah ternyata lebih dahulu membuat kebijakan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi berkenaan dengan langkah-langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Kebijakan ini dilatar belakangi oleh rendahnya kualitas, tingkat efisiensi, dan akuntabilitas yang rendah, termasuk disiplin dan etos kerja yang masih memprihatinkan, juga terjadi perubahan lingkungan strategis seperti kemajuan teknologi, komunikasi, informasi, krisis ekonomi global, persaingan antar negara dan sebagainya.

Berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan birokrasi pemerintahan, telah ada program nasional yang harus dijalankan pemerintah yang dimuat dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK. Pelaksanaan KTP Elektronik membawa perubahan sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang mungkin seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) KTP. Dalam hal ini pelayanan administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi penulis telah melihat beberapa fakta atau realita yang terjadi di lapangan yaitu terlihat bahwa terdapat mesin perekaman E-KTP, terdapat komputer sebagai penunjang kerja pegawai, dan terdapat beberapa pegawai yang bertugas di bidangnya didalam kantor sesuai jam kerja.

Berkaitan dengan pelayanan publik di dapat informasi bahwa pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP di kabupaten Melawi sudah dilakukan secara optimal di seluruh wilayah kabupaten Melawi, namun dalam pembuatan E-KTP mengalami beberapa hambatan. Hal itu terlihat dari minimnya peralatan yang dapat digunakan dalam melayani pembuatan e-ktp, kurangnya blangko e-ktp, kurangnya

sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang IT.

Selain itu, didapatkan juga informasi bahwa pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP di kabupaten Melawi pelayanannya yang kurang baik karena adanya ketidaktepatan penginputan data. Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan E-KTP dan dibuat dalam bentuk skripsi dengan judul Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, berikut ini identifikasinya:

1. Rendahnya kualitas pelayanan dari Aparatur Sipil Negara dilihat dari kinerja pelayanan E-KTP.
2. Keterlambatan Aparatur Sipil Negara dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Fokus Penelitian

Dari uraian latar belakang yang penulis paparkan diatas, maka penulis memfokuskan ingin lebih mengkaji Kinerja

Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi?”

5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu ingin mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

6. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan referensi dibidang ilmu sosial, secara khusus pada program studi Ilmu Administrasi Publik dalam kajian manajemen publik terkait Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

b. Manfaat Praktis

1. Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan, serta mengembangkan teori-teori yang telah ada.
2. Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi penelitian maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian-penelitian secara mendalam mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori

a. Birokrasi Pelayanan

Menurut Peter M. Blau dalam (Said, 2007:29) bahwa birokrasi adalah: “tipe organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan mengkoordinasikan pekerjaan banyak orang secara sistematis. Selanjutnya menurut Farel Heady (1989) dalam (Susilo 2006:121) menyatakan bahwa:

“Birokrasi adalah struktur tertentu yang memiliki karakteristik tertentu: hierarki, diferensiasi dan kualifikasi atau kompetensi. Hierarki berkaitan dengan struktur jabatan yang mengakibatkan perbedaan tugas dan wewenang antar anggota organisasi. Diferensiasi yang

dimaksud adalah perbedaan tugas dan wewenang antar anggota organisasi birokrasi dalam mencapai tujuan”.

Lebih lanjut Marx mengemukakan bahwa “birokrasi merupakan instrumen yang di pergunakan oleh kelas yang dominan untuk kekuasaan dominasinya atas kelas-kelas sosial lainnya.” Paradigma ekonomi klasik menyatakan bahwa ada empat peran utama dari pemerintah: distribusi, stabilisasi pertahanan dan pemenuhan sektor publik. Peran distribusi pemerintah berarti, pemerintah harus mampu menjaga keseimbangan antara kelompok kaya dan miskin, menentukan besaran pajak dan besaran subsidi. Peran stabilisasi menunjuk peran pemerintah sebagai pihak yang paling bertanggungjawab dalam menjaga stabilitas ekonomi, tingkat inflasi dan kondisi yang representatif bagi aktivitas ekonomi warga negara.

b. Kinerja Birokrasi Pelayanan

Birokrasi publik berkaitan erat dengan stakeholders yang syarat kepentingan, berimplikasi pada seringnya terjadi benturan satu dengan lainnya. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholders juga berbeda-beda. Namun, ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 2015:44), yaitu sebagai berikut.

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga

efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dan media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas

layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi.

c. Indikator Kinerja Birokrasi Pelayanan

Sedarmayanti (2010:33) mengungkapkan terdapat beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik dengan cara sebagai berikut.

1. Efisiensi

Efisiensi adalah pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas dan rentabilitas

merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut dapat tercapai dikaitkan erat dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

4. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggung jawabkan secara

transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap.

2. Alur Pikir

Realita yang terjadi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi adalah rendahnya kualitas pelayanan dari Aparatur Sipil Negara dalam proses pembuatan E-KTP karena lambatnya jaringan dan verifikasi data yang lama oleh pusat. Selain itu keterlambatan Aparatur Sipil Negara dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya juga sering terjadi.

Dari masalah di atas penulis menggunakan teori Dwiyanto untuk mengukur kinerja organisasi publik yang meliputi produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas. Dengan output yang diharapkan untuk meningkatkan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Artinya peneliti mencoba menggambarkan fakta yang terjadi sekarang sebagai realitas natural. Penelitian jenis deskriptif dianggap yang paling tepat untuk penelitian ini

karena untuk melihat fenomena apa saja yang telah dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara keseluruhan (dalam Sugiyono 2019:1).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini dikarenakan ada beberapa pertimbangan antara lain : pada lokasi ini terdapat indikasi permasalahan mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian yang dimaksudkan disini adalah informan yang akan dijadikan sumber untuk memperoleh data dan informasi. Dalam penentuan subjek penelitian ini peneliti menggunakan Teknik Purposive Sampling yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2019:289). Maka yang akan menjadi informan kunci dalam subjek penelitian ini adalah :

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.
2. 1 orang Kasubag Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi
3. 4 orang Subbidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi
4. 5 orang masyarakat yang mengurus pembuatan e-ktp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi

Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk keperluan pengumpulan data yakni antara lain :

a. Teknik Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan di lokasi penelitian. Didalam pengumpulan data ini teknik observasi yang digunakan adalah observasi langsung karena penulis bersama sumber sebagai informan terhadap objek yang diteliti.

b. Teknik wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan cara pengumpulan data melalui kegiatan Tanya

jawab antara penulis dengan informan untuk mendapatkan informasi secara lisan dan dijawab secara lisan pula. Menurut Soerhartono (2008, 56) wawancara (*interview*) adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpulan data) kepada informan, dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat elektronik berupa handphone (hp). Berdasarkan pendapat diatas peneliti disini sebagai sumber utama yang harus menjadi instrumen peneliti dengan melakukan berbagai proses dan prosedur penelitian seperti menetapkan fokus penelitian, dan menetapkan informan sebagai sumber data, mengumpulkan data melalui teknik pengumpulan data seperti melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi hingga menyimpulkan atas semua hasil penelitian yang dilakukan atau meneliti permasalahan-permasalahan yang masih belum jelas.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang penting dilakukan dalam penelitian guna menunjang penelitian yang akurat. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi biasanya berupa bentuk tulisan, gambaran, atau karya-karya dari seseorang. Dokumentasi

yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*) cerita, biografi. Studi dokumentasi merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara (Sugiyono 2019:293).Peneliti menyiapkan camera sebagai alat dokumentasi gambar, dan handphone sebagai alat rekam, peneliti meminta izin kepada informan agar bersedia wawancara yang dilakukan dapat di dokumentasikan namun peneliti tidak mendokumentasikan semua gambar semua informasi, cukup sebagai informan saja yang menjadi bukti bahwa peneliti telah melakukan wawancara.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:320) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data di lapangan menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:321) analisis terbagi menjadi tiga alur kegiatan yaitu :

1. Reduksi data, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, cari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. Penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Verifikasi, langkah ketiga analisis data penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

6. Teknik Keabsahan Data

Uji menetapkan keabsahan (trustworthiness) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability).

Dalam penelitian ini, supaya memperoleh data yang valid peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dengan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Sehingga penelitian ini pun peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memeriksa keabsahan datanya.

D. HASIL PENELITIAN

1. Produktivitas

Produktivitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi yang mana produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga mengukur

efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output dalam sistem pelayanan.

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka produktivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan. Kenyataan yang ada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat kurang diperhatikan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi telah melaksanakan kegiatan pelayanan dengan mudah dan juga adil kepada masyarakat. Disamping itu, masyarakat juga telah merasakan suatu pelayanan yang cukup baik dari segi kemudahan dan adil. Dengan adanya kegiatan pelayanan yang tercipta dalam suasana yang seperti di atas, memberikan dampak yang positif bagi kualitas pelayanan E-KTP.

Kinerja dari aparatur untuk memberikan kesamaan prosedur dalam hal penyelesaian suatu permohonan layanan pembuatan E-KTP. Tidak ada masyarakat yang dibedakan dalam pemberian pelayanan berdasarkan tingkatannya. Sekalipun ada yang berkedudukan sebagai pejabat atau pihak yang berwajib serta yang bersifat kekeluargaan, pihak pemerintah kecamatan tetap menjunjung tinggi pelayanan secara umum tanpa ada pemberian pelayanan yang khusus.

Dari uraian pada indikator kenyamanan, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Selain itu faktor kemudahan dalam produktivitas merupakan sikap ataupun cara memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung. Selain itu, dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat juga memberikan kemudahan bagi masyarakat itu sendiri. Kemampuan dari aparatur pemerintah dalam melakukan suatu komunikasi yang baik dengan mampu menjelaskan secara rinci pada saat pemberian layanan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh organisasi guna memenuhi harapan penerima layanan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh penyedia jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan penerima layanan.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para penerima layanan atas pelayanan yang diterima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya. Kualitas pelayanan bisa dilihat dari sarana dan prasarana serta tanggung jawab.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Terkait hal tersebut maka jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana dalam perekaman data E-KTP merupakan seperangkat alat yang diperuntukkan

kesesuaian data yang digunakan dalam proses kegiatan perekaman E-KTP baik alat tersebut merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai dalam hal ini target perekaman data E-KTP. Kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi berkaitan dengan kelengkapan sarana belum memadai, artinya kelengkapan sarana seperti ruang layanan kurang memberikan kenyamanan, dan alat untuk mencetak E-KTP yang kurang ini dapat mempengaruhi masyarakat untuk mengurus kartu tanda penduduk.

3. Responsivitas

Responsivitas aparatur sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dalam pelayanan untuk memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu diperhatikan adalah kesopanan

dan kenyamanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan yaitu memberikan pelayanan terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Dalam kaitannya dengan indikator kesopanan dan keramahan, yang diberikan oleh aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi adalah untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas melalui interaksi langsung dari penerima layanan.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

1. Produktivitas.

Kinerja pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Melawi sudah baik. Dimana dinas tersebut melakukan tugasnya sesuai dengan peraturan yang ada dan dilihat dari kemampuan para ASN di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Melawi dalam memberikan pelayanan sudah bagus sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga lebih produktif dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan terutama pelayanan e-ktip. Akan tetapi kurangnya

jumlah ASN dan kurangnya blangko membuat pelayanan terhambat.

2. Kualitas Layanan.

Kualitas layanan dari segi sarana dan prasarana kantor cukup memadai dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kemudian dalam memberikan pelayanan para aparatur bersikap ramah, murah senyum, baik dan sopan. Ketika ada keluhan dari masyarakat pihak ASN di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Melawi sangat antusias, menanggapi dan mencari jalan keluar bersama. Namun hambatan yang dihadapi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Melawi dalam pelayanan publik khususnya proses pembuatan E-KTP adalah jaringan yang lambat, verifikasi data yang lama oleh pusat serta dari segi pegawai adalah kurangnya tenaga ASN, banyak honorer yang latar pendidikannya tidak sesuai dengan kebutuhan tenaga yang diharapkan.

3. Responsivitas

Respon ASN di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Melawi terhadap kebutuhan pelayanan sejauh ini sudah bagus. Dimana sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan oleh ASN terhadap harapan dan aspirasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain

itu dalam meningkatkan pelayanan E-KTP strategi yang digunakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Melawi yaitu kerja sama yang baik antar pegawai dan masyarakat, sosialisasi langsung ke desa dengan membawa alat perekaman dan memberikan pelayanan ekstra.

2. Saran

1. Produktivitas

Aparatur Sipil Negara di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Melawi dalam meningkatkan kinerja pelayanan E-KTP harus mampu menciptakan suasana kerja yang merangsang produktivitas kerja yang lebih tinggi lagi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja dan juga diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil.

2. Kualitas Layanan

Dalam kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Melawi harus mempertahankan kualitas layanan yang sudah terlaksana dan perlu memperhatikan faktor yang menghambat sistem pelayanan e-ktp.

Seperti gangguan jaringan agar segera diperbaiki supaya pelayanan e-ktp sesuai yang diharapkan dan juga perlu ditingkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan pekerjaan terutama dalam menjalankan alat teknologi.

3. Responsivitas

Memberikan pelayanan yang ekstra terhadap masyarakat, mengerjakan tugas tepat waktu dan lebih mengoptimalkan lagi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam segi pembuatan e-ktp agar lebih baik. Strategi dalam pembuatan e-ktp perlu ditingkatkan lagi dengan membawa alat perekaman ke desa lainnya sekaligus sosialisasi tentang pentingnya memiliki e-ktp.

F. REFERENSI

- Dwiyanto, 2015, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik. Edisi Revisi*. Bandung : Mandar Maju
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik