



**EFEKTIFITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP MASYARAKAT
(Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Tahun 2022)**

Oleh :

Rasid Pora¹, Sahrul Pora², Raoda M. Djae³ dan Firjayanti Ucen⁴

Corresponding author : Rasid Pora
E-mail : rasyidpora@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik yang diberikan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: *Pertama*: Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil pada tahun 2022 dinilai sudah sangat efektif dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP terhadap masyarakat. Hal tersebut terlihat dari kinerja mereka dalam memberikan pelayan kepada masyakat dengan sangat baik sehingga masyarakat mendapatkan kenyamanan pada saat melakukan pembuatan E-KTP. Apalagi didukung dengan sistem online sebagai inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Ternate dalam pembuatan E-KTP. Dengan menggunakan sitem tersebut maka tentunya bisa memberikan kemudahan kepada setiap masyarakat yang ingin membuat KTP karena pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih mudah, murah dan efektif. *Kedua*: Belum terdapat faktor-faktor yang sangat berarti yang menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif. Argumentasi tersebut didasarkan pada keterangan yang telah disampaikan oleh seruruh informan, baik perwakilan dari Dukcapil Kota ternate maupun masyarakat sebagai pemohon pembuatan E-KTP. Hal tersebut bisa terjadi karena segala fasilitas pelayanan yang tersedia dianggap sudah snagat memadai dalam mendukung peayanan pembuatan E-KTP. Sehingga yang ada hanyalah faktor-faktor pendukung dalam pelayanan yang terlihat.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan Publik, E-KTP

^{1,2,3,4} Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate-Indonesia



PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peranan untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga Negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Pelayanan disediakan pada berbagai lembaga institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi pelayanan secara langsung kepada masyarakat (Astuti, 2020:160). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik (Pora, Pora, Talib, dkk, 2023:39)

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 ayat 7 UU No 25/2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggaraanya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola). Sesuai UU No, 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 (Astuti, 2020:167).

Semenjak berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sampai sekarang masih menimbulkan permasalahan. Karena Undang-Undang tersebut belum

sepenuhnya dilaksanakan oleh pemerintah. Secara empiris pelayanan publik masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Ahdhan, 2014:2187). Ini artinya bahwa pemerintah atau aparat sipil negara dalam berbagai sendi pelayanan belum mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan amanah karena sesungguhnya sudah menjadi tugas dan kewajiban mereka untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Penyelenggara layanan publik yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang terdapat di Kota Ternate adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) yang merupakan dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat dalam bidang pelayanan. Karena tugas pokok dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah melaksanakan berbagai urusan pemerintah daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh sebab itu, pemberian layanan publik yang baik tentu diperlukan dan sangat diharapkan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu instansi pemerintah yang pada saat sekarang ini banyak melakukan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat saat ini banyak yang sudah sadar akan pentingnya Pencatatan sipil warga Negara Indonesia. Karena pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri sedang menggalakkan program Pencatatan sipil kepada masyarakat untuk semuanya yang telah memenuhi syarat agar membuat e-ktip, akta kelahiran, kartu keluarga, surat nikah, dan lain-lain di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Melihat pertumbuhan penduduk di Indonesia yang sangat pesat, sistem pelayanan publik secara tradisional tentu tidak lagi memadai. Dengan demikian perlunya perubahan sistem tradisional ke



modern agar dapat meningkatkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP menjadi E-KTP. Program E-KTP di latar belakang oleh sistem pembuatan KTP Konvensional di Indonesia, yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Menurut Hulahi, Pribadi, Rasyid, Pora dan Sari (2022:57), Penggunaan layanan elektronik terutama dipengaruhi oleh persepsi risiko berdasarkan kinerja dan kemudahan penggunaan layanan elektronik akan mengurangi risiko tersebut.

E-KTP ialah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Hal ini terjadi karena pemerataan dan perkembangan pembangunan yang berbeda-beda di setiap daerah di seluruh Indonesia (Haq, Suharsono, dan Suji 2014:2)

Program penerapan KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional tersebut, dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal senantiasa dapat dikembangkan multi fungsi, dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Pelaksanaan KTP Elektronik merupakan program nasional yang harus terlaksana dengan baik, karena merupakan program yang mengeluarkan pembiayaan besar tetapi manfaatnya juga sangat besar, baik bagi penduduk, bangsa dan negara. Oleh karena itu, diperlukan komitmen pemerintah, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota beserta jajarannya dan

penduduk untuk mensukseskan program yang dimaksud.

Dengan demikian, Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan dalam pembuatan E-KTP, harus dapat bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal tersebut dikarenakan pada saat ini masih terdapat banyak masalah terkait kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Mengenai metode penelitian kualitatif, menurut Moleong (2007:6) metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sedangkan menurut Suwendra (2018), mengenai konsep dasar penelitian kualitatif, terdapat 3 hal pokok yang terkandung didalamnya yang meliputi: (1) ada kepekaan terhadap sebuah masalah yang muncul secara alamiah dalam suatu lingkungan, (2) adanya keinginan untuk mengkaji lebih mendalam dalam arti menelitinya, (3) ingin memaknai suatu fenomena (aktifitas sosial, peristiwa, sikap, persepsi dan pemikiran) yang terjadi dalam kehidupan sosial.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan beberapa dokumen yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam proses wawancara, peneliti menanyakan beberapa hal terkait dengan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP kepada Masyarakat Kota Ternate. serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP.

TINJAUAN TEORI

A. Konsep Efektifitas

Secara umum istilah efektifitas yang digunakan dalam lingkungan organisasi publik adalah untuk menggambarkan tepat tidaknya sasaran yang dipilih organisasi tersebut. Makna efektifitas dapat dilihat dari manfaat atau pun keuntungan atas sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi, bahkan efektifitas sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi publik terkait dengan program-program yang direncanakan (Kadarisman, 2019:19). Efektivitas merupakan suatu tingkatan keberhasilan yang dicapai seseorang dengan melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan pengetahuan dan kesungguhan serta waktu, sedangkan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan (Ismail Nawawi, 2015:18).

Dengan demikian, efektifitas di sini berarti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dan merupakan sebuah pengukuran bahwa suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektifitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya. Pengertian tersebut menegaskan bahwa efektifitas merupakan tahap tercapainya keberhasilan dalam tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai (Kadarisman, 2019:20).

B. Konsep Kinerja

Istilah kinerja pada umumnya diartikan sebagai suatu bentuk seseorang yang bekerja dan melihat seberapa banyak hasil yang diperolehnya dari pekerjaan itu. Menurut Whitmore, kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang. Pengertian yang menurut Whitmore merupakan pengertian yang menuntut kebutuhan paling minim untuk

berhasil. Oleh karena itu, menurut Whitmore kinerja yang dianggapnya representatif, maka tergambaranya tanggung jawab yang besar dari pekerjaan seseorang (Hamzah, 2012:9).

Bertolak dari pandangan Whitmore, kinerja menuntut adanya pengekspresian potensi seseorang dan tanggung jawab atau kepemilikan yang menyeluruh. Jika tidak, maka hal ini tidak akan menjadi potensi seseorang, tetapi sebagian akan menjadi milik orang lain. Oleh karena itu, pengarahan dari pimpinan suatu organisasi akan menjadi penting dalam rangka mengoptimalkan potensi seseorang. Pengarahan pimpinan misalnya dalam bentuk memerintah, menuntut, memberikan instruksi, membujuk dengan ancaman-ancaman yang jelas atau tersembunyi, tidak bisa menghasilkan kinerja optimum yang tahan lama, walaupun mungkin bawahan bisa menjalankan pekerjaan itu.

Notoatmojo, (2009:124) mendefinisikan kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Murphy (dalam Sudarmanto 2009: 8) menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat bekerja. Sedangkan Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Tika (2006: 212-122), kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud di sini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Adapun unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari:

a. Hasil-hasil fungsi pekerjaan

- b. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan/pegawai seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya
- c. Pencapaian tujuan organisasi
- d. Periode waktu tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai kinerja di atas, penulis mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai factor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Dan dapat dipahami bahwa pengertian kinerja tidak terbatas pada kinerja individu saja, tetapi juga kinerja kelompok/tim dan kinerja organisasi, yang pada dasarnya bersumber dari kinerja individu.

C. Konsep Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (public service) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Rasyid (1998:69) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Selanjutnya menurut Lewis dan Gilman (2005:22) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber

penghasilan secara tepat, dan dapat di pertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Irsan, 2012 : 9).

Sedangkan menurut Moenir (2006), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau atas nama pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan serta memperhatikan hak dan kewajiban dari masyarakat tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima kriteria pelayanan dalam mengukur kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

D. Konsep E-KTP

Secara sederhana, E-KTP berasal dari kata electronic KTP, atau kartu tanda penduduk elektronik atau sering disingkat E-KTP, ktp elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Program E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang menjadikan seseorang tidak dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal tersebut disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data pendudu 5 dari seluruh Indonesia fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin membuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya (Bonde, Potabuga, dan Singkoh, 2017:5).

Program E-KTP dilaksanakan pertama kali pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai

seluruh penduduk Indonesia wajib E-KTP terekam data pribadinya (Ervany & Romi, 2018:).

Menurut (Fitrah & Karmila, 2021:129), E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara Elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun cara penggunaanya yang berfungsi secara komputerisasi, sehingga diperlukan perlakuan khusus dalam pelayanannya terlebih pada kondisi masyarakat dengan adanya program eKTP. Sedangkan menurut Haq (2014:), kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

KTP berbasis NIK yang berarti satu orang hanya memiliki satu NIK satu E-KTP karena E-KTP memuat informasi yang sangat detail tentang si pemilik E-KTP tersebut yang terpusat dalam suatu data kependudukan Nasional. Menurut Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan E-KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tinggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarnegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan E-KTP dan tanda tangan pemilik E-KTP sehingga tidak ada lagi kemungkinan terjadinya E-KTP ganda (Dewi Karnova dan Maryani, 2014 : 248).

Selanjutnya menurut Saiful dan Agus, (2014:3), Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan e-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud

dengan e-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara computerisasi.

HASIL PENELITIAN

A. Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Masyarakat.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Keberadaan E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap Negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu instansi pemerintah yang pada saat sekarang ini banyak melakukan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat saat ini banyak yang sudah sadar akan pentingnya Pencatatan sipil warga Negara Indonesia. Oleh karena itu pemberian layanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harusnya bisa berjalan dengan maksimal. Berikut dapat dilihat hasil wawancara penulis dengan **RIMA HARYATI, SH** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate di bawah ini:

“Kinerja ASN di Dukcapil Kota Ternate sudah berjalan dengan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena pelayanan yang mereka berikan selalu berdasarkan dengan Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan. Kemudian pelaksanaan koordinasi

pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, dan pelaksanaan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan”.
(wawancara tgl 20 Januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan efektif. Hal tersebut terlihat dari kinerja ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bersandar pada Pelaksanaan Penyusunan rencana kegiatan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, pelaksanaan koordinasi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, dan pelaksanaan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan. Dengan demikian maka setiap proses pemberian layanan yang dilakukan oleh ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Senada dengan wawancara diatas, berikut petikan wawancara penulis dengan **RAKIB SADEK** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dukcapil Kota Ternate sebagaimana dibawah ini:

“Alhamdulillah sejauh ini pelayanan pembuatan e-ktp yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara di Dukcapil Kota Ternate boleh dibilang sudah efektif. Itu karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan dengan mengacu pada regulasi yang ada. Karena kita tau pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat itu kan harus lebih mudah, makanya kita berupaya untuk memberikan pelayanan sebagaimana standar pelayanan dan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Jadi kuncinya itu pelayanan jangan terlalu ribet, kemudian lama, dan menyusahkan, itu merupakan arahan dari atasan yang harus dipegang teguh”.
(wawancara tgl 20 Januari 2023).

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hasil wawancara diatas memberikan gambaran bahwa peran Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP kepada masyarakat sudah dilakukan dengan optimal. Hal tersebut dilakukan karena pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas yang sangat penting dari pemerintah yang harus dilaksanakan semaksimal mungkin. Apalagi pelayanan pembuatan E-KTP yang merupakan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri sebagai seorang warga negara. Karena itulah sehingga pelayanan yang mudah, cepat dan tidak murah menjadi sebuah keharusan agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sebagaimana mereka inginkan. Sebab upaya pemberian pelayanan tersebut juga sesuai dengan stardar pelayanan dan arahan dari atasan di Dukcapil Kota Ternate.

Dalam wawancara yang lain bersama La Ode Muh. Fandri selaku pemohon pembuatan E-KTP (masyarakat), terdapat argumentasi yang serupa dengan pendapat diatas. Berikut hasil petikan wawancara dengan **La Ode Muh. Fandri** dibawah ini:

“Pelayanan pembuatan e-ktp yang diberikan oleh pegawai di Dukcapil ini boleh dibilang sudah sangat efektif. Karena pelayanan yang diberikan sangat mempermudah masyarakat. Setiap pegawai yang memberikan pelayanan selalu merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Makanya kita merasa nyaman saat melakukan pengurusan pembuatan e-ktp, KK dan beberapa hal lain sebagaimana tugas dari Dukcapil Kota Ternate. (Wawancara tgl 24 Januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan E-KTP yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai sudah sangat baik

oleh masyarakat. Pendapat tersebut didasari oleh respon dari setiap pemberi layanan pada saat terdapat keluhan dari masyarakat, dimana langsung meresponnya secara positif. Melalui perilaku tersebut sehingga masyarakat yang sedang mengurus pembuatan E-KTP selalu merasa ada perlakuan yang baik dari pemberi layanan atau dalam hal ini ASN di Dukcapil Kota Ternate itu sendiri. Pelayan seperti demikian tentu menjadi keinginan dari setiap masyarakat yang ingin melakukan pembuatan E-KTP.

Senada dengan wawancara diatas, berikut hasil wawancara penulis dengan **M. Angga Aditya Pratama** yang juga merupakan perwakilan dari masyarakat yang telah melakukan pembuatan E-KTP sebagaimana dibawah ini:

“pelayanan yang diberikan sudah Sangat Baik dan Efektif kepada kami sebagai Masyarakat yang buta dunia elektronik. Pada saat inikan pelayanan pembuatan E-KTP juga sudah bisa dilakukan secara online, makanya memberikan kemudahan kepada masyarakat. Para pegawai yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan pembuatan e-ktp juga sangat ramah kepada masyarakat. Jadi apabila ada kendala-kendala yang dihadapi masyarakat dalam pembuatan e-ktp, langsung dijelaskan dengan sangat baik oleh para pegawai di kantor Dukcapil Kota Ternate. Itu yang saya dapatkan pada saat mengurus pembuatan e-ktp maupun yang saya lihat pada saat masyarakat yang lain mengurus pembuatan e-ktp”. (Wawancara tgl 24 Januari 2023)

Dari penjelasan diatas, terlihat bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor dukcapil Kota Ternate dapat dikatakan sudah efektif. Bagaimana tidak, setiap kendala-kendala yang dialami oleh masyarakat pada saat melakukan pembuatan E-KTP, kemudian mendapat bimbingan dan penjelasan yang detail dari ASN yang bertugas. Hal tersebut ditopang juga oleh perilaku yang responsif oleh ASN

dalam memberikan pelayanan. Seperti yang sudah dijelaskan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Dukcapil Kota Ternate telah menggunakan sistem online. Dengan menggunakan sistem tersebut maka tentunya bisa memberikan kemudahan kepada setiap masyarakat yang ingin membuat KTP. Pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih mudah, murah dan efektif. Sebab masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama di kantor untuk mendapatkan pelayanan pembuatan E-KTP, karena bisa secara online.

Seluruh penjelasan di atas memberikan gambaran bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil pada tahun 2022 dinilai sudah sangat efektif dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP. Perilaku yang ditampilkan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat baik sehingga masyarakat nyaman pada saat melakukan pembuatan E-KTP. Apalagi didukung dengan sistem online sebagai inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Ternate dalam pembuatan E-KTP tentunya akan sangat memberikan kemudahan dari segi pelayanan maupun penerima layanan. Komitmen terhadap pelayanan yang mudah, murah dan efektif menjadi dasar bagi pimpinan maupun Aparatur Sipil Negara di Dukcapil kota Ternate sehingga keluhan dari masyarakat atas kualitas pelayanan bisa diminimalisir.

Sebagaimana yang diketahui bahwa penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Realitas pelayanan di Dukcapil Kota Ternate memberikan penegasan bahwa pelayanan di Kota Ternate sudah efektif karena masyarakat mendapatkan kenyamanan dan kemudahan pada saat membuat E-KTP.

B. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Dalam Pelayanan E-KTP

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola.

Meskipun demikian dalam pelayanan publik, Aparatur sipil negara terkadang diperhadapkan dengan berbagai faktor yang menyebabkan pemberian layanan menjadi kurang maksimal. Faktor tersebut bisa berupa kendala jaringan pada saat pelayanan berlangsung, sarana dan prasarana perkantoran. Dengan demikian maka pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Dukcapil Kota Ternate bisa saja dipengaruhi oleh faktor tersebut. Berikut petikan wawancara penulis dengan **RIMA HARYATI, SH** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate di bawah ini:

“Sejauh ini hampir sudah tidak ditemukan faktor-faktor yang biasanya membuat pelayanan pembuatan E-KTP di Kota ternate menjadi tidak efektif. Ya karena sarana dan prasara perkantoran juga sudah sangat mendukung proses pemberian pelayanan. Apalagi soal jaringan, yang pastinya karena Kota ternate juga sudah semakin maju jadi kualitas jaringan juga sudah sangat memadai. Kita sekarangkan pelayanan juga sudah menggunakan sistem online, dan jaringan dalam membantu berjalannya sistem tersebut juga sudah sangat bagus” (wawancara tgl 20 januari 2023).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik harus ditopang oleh beberapa hal yang bisa membuat pemberian pelayanan menjadi efektif dan efisien. Hal-hal tersebut bisa berupa sarana-prasarana perkantoran, jaringan yang memadai bahkan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Dalam konteks pembuat E-KTP di Dukcapil Kota Ternate, belum terdapat faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal. Sebab sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Dukcapil Kota Ternate sudah sangat memadai sebagaimana yang telah disampaikan diatas. Kelengkapan Sarana dan prasarana dalam pelayanan tentunya sangat penting karena akan sangat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Dilain sisi, kualitas jaringan sebagai penopang berjalannya sistem pembuatan E-KTP secara online juga sudah sangat baik. Sehingga tidak banyak kendala yang menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif.

Senada dengan wawancara diatas, berikut petikan wawancara penulis dengan **RAKIB SADEK** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dukcapil Kota Ternate sebagaimana dibawah ini:

“Pelayanan e-ktip saat ini sudah berbasis online juga, jadi masyarakat tidak lagi menunggu untuk mendapatkan pelayanan dengan waktu yang lama. Makanya pelayanan menjadi efektif dan efisien. Soal kualitas jaringan juga sudah sangat baik, makanya sistem pelayanan online bisa berjalan dengan baik juga. Makanya para ASN dalam memberikan pelayanan juga menjadi lebih mudah, begitu juga dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Sarana dan prasarana juga sudah cukup lengkap, kalau di Dukcapil Kota Ternate. Jadi kalau faktor-faktor penghambat sejauh ini belum ada, tapi kalau faktor pendukung dalam efektifitas pelayanan sudah banyak,

seperti kualitas jaringan, lingkungan kerja, sarana dan prasarana kantor, semuanya sih sudah sangat mendukung” (wawancara tgl 20 januari 2023).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, dapat dijelaskan bahwa faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap efektifitas pelayanan lebih pada faktor pendukung. Sedangkan faktor yang meberikan hambatan dalam proses pelayanan sejauh ini belum terlalu nampak. Sebab kulaitas jaringan sebagai dasar dalam penerapan sistem pelayanan yang berbasis online dapat dikatakan sudah sangat memadai di Dukcapil Kota Ternate. Hal tersebut terlihat dari proses pemberian pelayanan yang tidak terlampau lama, dan menjadi lebih efektif. Harus diakui bahwa proses pelayanan publik yang berbasis online harus pula ditopeng dengan kualitas jaringan yang memadai. Sedangkan sarana dan prasarana yang ada di kantor Dukcapil Kota Ternate sudah sangat layak dalam meberikan pelayanan publik pembuatan E-KTP yang optimal kepada masyarakat.

Dalam wawancara yang lain bersama **La Ode Muh. Fandri** selaku pemohon pembuatan E-KTP (masyarakat), terdapat argumentasi yang serupa dengan pendapat diatas. Berikut hasil petikan wawancara dengan La Ode Muh. Fandri dibawah ini:

“Setau saya pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Tidak ada kendala-kendala yang berarti pada saat kami mengurus pembuatan E-KTP. Saya lihat para Aparatur Sipil Negara sudah memahami tugas yang mereka harus kerjakan dalam pembuatan E-KTP. Jadi faktor yang membuat ASN kurang efektif dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP tidak saya dapatkan saat membuat e-ktip”. (Wawancara tgl 24 Januari 2023)

Senada dengan wawancara diatas, berikut hasil wawancara penulis dengan **M. Angga Aditya Pratama** yang juga merupakan perwakilan dari masyarakat

yang telah melakukan pembuatan E-KTP sebagaimana dibawah ini:

“Kalau saya lihat segala fasilitas pelayanan di kantor Dukcapil sudah sangat memadai, kemudian jaringan dalam membantu pemberian pelayanan online juga sudah sangat bagus. Jadi harusnya Aparatur Sipil Negara di kantor Dukcapil Kota Ternate tidak lagi terkendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Makanya kalau faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh dalam pelayanan pembuatan e-ktp ya mungkin lebih ke individu yang memberikan pelayanan. Karena sistem serta fasilitasnya sudah bagus Wawancara tgl 24 Januari 2023)

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Dukcapil Kota Ternate dalam pembuatan E-KTP sudah sangat baik. Sehingga belum terdeteksi faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif. Hal tersebut karena sistem pelayanan yang ditepkan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, kemudian seluruh Aparatur Sipil Negara yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan pembuatan E-KTP menjadi sangat efektif dalam bekerja. Sarana dan prasarana yang berikan dan jaringan internet sebagai pendukung penerapan sistem pelayanan online sudah sangat memadai sehingga pekerjaan dalam melayani masyarakat menjadi terlaksana dengan sangat baik.

Dalam setiap pelayanan publik, sering terdapat faktor-faktor yang akan menyebabkan pemberian pelayanan tersebut menjadi tidak efektif. Namun yang terlihat di Dukcapil Kota Ternate, belum ada faktor yang sangat berarti yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal. Argumentasi tersebut didasarkan pada keterangan yang telah disampaikan oleh seruruh informan, baik perwakilan dari Dukcapil Kota ternate maupun masyarakat sebagai pemohon pembuatan E-KTP. Hal tersebut bisa terjadi karena segala fasilitas

pelayanan yang tersedia dianggap sudah sangat memadai dalam mendukung pelayanan pembuatan E-KTP. Sehingga yang ada hanyalah faktor-faktor pendukung dalam pelayanan yang terlihat, dan belum terdeteksi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan publik.

Penulis berpendapat bahwa realitas pelayanan tersebut bisa terjadi karena dukungan-dukungan dalam pelayanan seperti lingkungan kerja, sistem yang diterapkan, sumber daya yang dimiliki sudah sangat baik sehingga bisa mendorong Aparatur Sipil Negara dalam bekerja semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Mahsyar (2011:85) bahwa pelayanan yang berkualitas tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggaraanya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tersebut diatas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil pada tahun 2022 dinilai sudah sangat efektif dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP terhadap masyarakat. Hal tersebut terlihat dari kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sangat baik sehingga masyarakat mendapatkan kenyamanan pada saat melakukan pembuatan E-KTP. Apalagi didukung dengan sistem online sebagai inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Ternate dalam pembuatan E-KTP.
2. Belum terdapat faktor-faktor yang sangat berarti yang menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif. Argumentasi tersebut didasarkan pada keterangan yang telah disampaikan

oleh seruruh informan, baik perwakilan dari Dukcapil Kota ternate maupun masyarakat sebagai pemohon pembuatan E-KTP. Hal tersebut bisa terjadi karena segala fasilitas pelayanan yang tersedia dianggap sudah sangat memadai dalam mendukung peleyanan pembuatan E-KTP

SARAN

1. Komitmen serta konsistensi dari Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus terus terjaga agar pelayanan pembuatan E-KTP kepada masyarakat selalu berjalan dengan maksimal.
2. Sosialisasi terkait dengan sistem pelayanan online harus terus dilakukan agar seluruh masyarakat dapat mengetahui dan bisa menggunakan pelayanan yang berbasis online tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Ahdhan, R. D. (2014). IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASER. 2, 15.

Astuti, R. (2020). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir. 1, 5.

Bonde, S., Potabuga, J., & Singkoh, F. (2017). KINERJA APARAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN E-KTP DI

KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN.

- Ervany, C. D., & Romi, M. N. (2018). PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM E-KTP DI TINGKAT PEMERINTAHAN DESA. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 5.
- Fitrah, N., & Karmila, K. (2021). EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi dan Budaya) : Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 5(2). <https://doi.org/10.35329/mitzal.v5i2.1856>
- Haq, S., Suharsono, A., & Kalimantan, J. (2014). Kualitas Pelayanan Pubik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. 8.
- Hulahi, E., Pribadi, U., Rasyid, S. B. A., Pora, S., & Sari, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Pulau Morotai Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(1), 56–71. <https://doi.org/10.25077/jakp.7.1.56-71.2022>
- Ismail Nawawi. 2015. *Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kinerja*, Edisi Pertama, Penerbit Prenadamedia Group Jakarta
- Irsan. 2012. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*. Tesis. Universitas Lampung, Bandar Lampung



- Kadarisman, M. (2019). EFEKTIFITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KOTA DEPOK. 16.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass
- Lexy J. Moleong, 2007, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S, 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Akasara
- Notoatmojo, Soekidjo. 2009. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Pora, R., Pora, S., Talib, N., Djae, R. M., & Sumtaki, P. (2023). IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TERNATE. *Jurnal Government of Archipelago*, 5(1).
- Rasyid, Ryaas, 1998. Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan, Jakarta. Yarif Watampone
- Suwendra, I. W. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif: Dalam ilmu sosial, pendidikan, kebudayaan, dan keagamaan. Bali: NILACAKRALA.
- Tika, Moh. Pabundu. (2006). Budaya Organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.