

## Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang

Rama Ramadhan<sup>1)</sup>, Isabella<sup>2)</sup>, Novia Kencana<sup>3)</sup>

<sup>1), 2), 3)</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri  
[Jl. Jend. Sudirman No. 629, KM.4, Palembang 30129]  
Email Korespondensi : [201961060@students.uigm.ac.id](mailto:201961060@students.uigm.ac.id)<sup>1)</sup>

### ABSTRACT

*The ability of the State Civil Apparatus to provide services to the community is crucial in ensuring the smooth running of government administrative processes at the lowest level. Through this research, the researcher intends to find out how the State Civil Apparatus performs, especially in the process of providing e-KTP services to the community. This research itself is located in Zone VIII, Sematang Borang District, using qualitative methods and a case study approach. The results of this research show that the e-KTP making service in Sematang Borang District has not been running optimally, which is caused by various factors, including facilities or work tools that often have errors when they are used, which makes work a little hampered by the large number of people who want to make an e-KTP, the place can be said to be not very suitable because it is still shaped like a normal house, the parking space is narrow, and the human resources are minimal. The solution that the author can provide is that it is necessary to carry out evaluation and restructuring measures in terms of work facilities or tools in Zone VIII, Sematang Borang District, expanding the premises and also adding Human Resources, so that work is optimal and in accordance with applicable operational hours.*

**Keywords :** *Performance of the State Civil Apparatus, E-KTP Marking Services, Zone VIII Office*

### ABSTRAK

Kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang krusial guna menjamin lancarnya proses administratif pemerintahan pada level terbawah. Melalui riset ini, peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana kinerja dari Aparatur Sipil Negara, terutama dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP masyarakat. Riset ini sendiri berlokasi di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang, dengan menggunakan metode kualitatif serta pendekatan studi kasus. Hasil riset ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Sematang Borang belum berjalan secara maksimal, dimana hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, yang antara lain sarana atau alat kerja yang sering error saat hendak digunakan yang menjadikan pekerjaan sedikit terhambat seiring dengan banyaknya masyarakat yang hendak melakukan pembuatan e-KTP, tempat yang bisa dikatakan tidak terlalu layak sebab masih berbentuk seperti rumah pada umumnya, tempat parkir yang sempit, serta sumber daya manusia yang minim. Solusi yang penulis dapat berikan ialah perlu dilakukannya tindakan evaluasi dan penataan ulang dari segi sarana atau alat kerja di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang, perluasan tempat dan juga penambahan Sumber Daya Manusia, agar pekerjaan menjadi optimal dan sesuai dengan jam operasional yang berlaku.

**Kata Kunci :** Kinerja Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Pembuatan e-KTP, Kantor Zona VIII

## 1. Pendahuluan

Pelaksanaan perangkat pemerintahan yang baik diharapkan dapat mencapai tujuan dalam organisasi pemerintahan dalam mengatur pemerintahan dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan perbaikan. Keterampilan perwakilan yang luar biasa saat bekerja sangat penting agar presentasi mereka ideal dan memuaskan sesuai dengan asumsi yang diinginkan oleh daerah setempat. Penataan administrasi publik merupakan rangkaian latihan atau pelaksanaan yang dilakukan oleh penguasa publik dan perangkatnya untuk memenuhi pemerataan sosial dan kebutuhan dasar rakyat. Pembukaan UUD 1945 menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari Syarat Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk mendorong dukungan administrasi publik, yang tercermin dalam bagaimana pejabat pemerintah mengelola administrasi publik untuk memecahkan masalah wilayah daerah.

Sebelum dilakukannya desentralisasi, semua jenis kegiatan bantuan kepada publik masih disatukan/dikendalikan oleh pemerintah pusat. Memasuki masa perubahan, otoritas publik mengubah kerangka konsentrat dengan kerangka desentralisasi yang dibuat pada tahun 1999 sampai dengan adanya koreksi Peraturan Pemerintah Daerah yang sedang berjalan, yaitu Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2014 yang menjadi alasan sahnya kemajuan dari sentralisasi. Menuju desentralisasi sebagaimana dianggap wajar oleh pemerintah daerah memiliki pilihan untuk mengelola kabupaten sendiri dengan potensi yang dimiliki sehingga cenderung berkembang dengan baik. Dalam kemerdekaan teritorial, salah satu jenis bantuan publik adalah dalam batas-batas.

Otoritas publik harus bertanggung jawab atas administrasi kepada masyarakat umum, otoritas publik juga harus memiliki tujuan dalam memberikan dukungan yang ideal kepada daerah dengan waktu yang tepat, jika bantuan publik oleh organisasi administrasi besar, presentasi dari organisasi dapat dianggap hebat juga. Secara keseluruhan, otoritas publik harus menjalankan program yang telah menjadi kewajiban mereka idealnya untuk memberikan eksekusi yang baik juga. Sehingga hasil setelah penyelesaian proyek idealnya akan menunjukkan bahwa organisasi tersebut berjalan dengan baik. Selain itu, pameran besar adalah tujuan dari semua organisasi administrasi. Sedangkan tampilan aktual adalah hasil atau tingkat kemajuan seseorang secara keseluruhan dalam waktu tertentu dalam pencapaian usaha, dibandingkan dengan hasil lain yang mungkin, spesifikasi, norma kerja, target atau tujuan atau tindakan yang tidak sepenuhnya ditetapkan sebelumnya. atau telah umum diselesaikan. Jadi tujuan dalam pelaksanaan program adalah petunjuk yang idealnya harus dicapai oleh organisasi yang berlaku untuk mencapai pelaksanaan yang ideal dalam program.

Bantuan umum organisasi kependudukan merupakan salah satu tugas bantuan umum yang dilakukan oleh otoritas publik dalam pelayanan seluruh penduduk, yang meliputi kewajiban dan pekerjaan, pendaftaran dan penerbitan KTP, Kartu Keluarga. Di

daerah, usaha memberikan administrasi manajemen kebijakan menjadi tugas dan kekuasaan pemerintah teritorial, yang dikelola oleh Administrasi Kependudukan dan Registrasi Umum. Menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah provinsi mengingat ahli di segala bidang pemerintahan, selain ahli di bidang strategi internasional, pertahanan dan keamanan, pemerataan, keuangan dan moneter, agama dan kewenangan di berbagai bidang.

Untuk melihat hal tersebut, sebagaimana diungkapkan oleh Arif dalam Juvianto, Isabella, dan Novia Kencana (2020:31), bahwa tercapainya tujuan organisasi menjadi tolak ukur keoptimalan kinerja dari suatu organisasi publik, dimana dalam konteks ini pengukuran tersebut didasarkan pada tingkat kepuasan pelanggan yang diterima oleh organisasi yang bersangkutan. Pada level tugas/pelaksanaan tugas, hal ini lebih mengarah kepada oknum pelaksana dari proses pekerjaan tersebut. Maka dari itu, kemampuan Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku elemen pelaksana, menjadi semakin krusial dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kantor Wilayah Zona VIII Sematang Borang Kota Palembang sebagai instansi terkait, memiliki tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada level terbawah, Sayangnya, berdasarkan observasi awal peneliti, ternyata ditemukan bahwa instansi ini masih belum dapat memberikan pelayanan baik, bahkan belum dapat memenuhi kebutuhan hak masyarakat akan pelayanan secara cepat dan perawatan yang layak dari aparat Kecamatan yang menyediakan pelayanan KTP. Hal ini terlihat, misalnya, oleh masyarakat yang ingin mengajukan permohonan izin membuka usaha, menulis surat rekomendasi surat nikah, membuat KTP, membuat akta kelahiran, atau melakukan tugas administrasi lainnya.

Penelitian terdahulu yang masih memiliki keterkaitan dengan penelitian ini antara lain pertama, yaitu penelitian oleh Friska Fitri Handayani (2022), dengan judul "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai sesuai dengan Sasaran Kerja Pegawai, belum dapat dikatakan baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun waktu. Dan tergolong baik dari segi biaya. Dinilai kurang baik berdasarkan Perilaku Kerja pegawai dalam hal integritas, komitmen, dan disiplin. Dari segi orientasi pelayanan, dapat dikatakan baik. Dari segi pelayanan tergolong sudah baik. Kehandalan dan daya tanggap dikategorikan belum baik.

Kedua, yaitu penelitian oleh Muh. Kadarisman, dengan judul "Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok". Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja pegawai di Kota Depok lebih efektif. Berkolaborasi dengan baik dalam mengelola beban kerja dan penggunaan waktu yang optimal, pencapaian tujuan kerja individu dan tim

sesuai rencana. Dalam mendukung kegiatan tersebut diperlukan sarana yang mendukung pula. Ketiga, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Teguh, Prabowo, Andi Rasyid Pananrangi dan, Juharni, dengan judul “Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju memiliki rating kerja yang baik berdasarkan tanggung jawan, responsibilitas, dan akuntabilitasnya. Meskipun dalam pelaksanaannya menemukan beberapa hambatan yakni kedisiplinan dan sarana dan prasarana yang tersedia.

Keempat, yaitu penelitian oleh Darmanto dan Syarif Fadillah, yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Rangka Pelayanan Publik”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelumnya, terdapat 6 faktor determinan yang mendasari kinerja aparatur sipil negara yakni diskresi. Kebijakan ini termasuk dalam kategori cukup baik. Namun, untuk tugas yang sulit, budaya meminta instuksi dari atasan masih relatif jelas dan kurang memiliki inisiatif pribadi. Selain itu, kecepatan petugas memberikan layanan belum memuaskan bahkan terkadang masyarakat diminta memenuhi syarat yang diperlukan alih-alih memenuhi permintaan dari masyarakat. Kelima, yaitu penelitian oleh Marnawati, Maskan dan Marsuq, dengan judul “Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur”, dengan hasil yang menyatakan bahwa pelayanan yang ditawarkan dalam instansi merupakan faktor utama kemajuan instansi tersebut. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, permintaan akan layanan publik juga meningkat. Pelayanan administrative ini berfungsi sebagai arsip data apabila sewaktu-waktu dibutuhkan oleh masyarakat. Contoh lainnya adalah pelayanan umum seperti KTP, IMB, izin usaha, surat keterangan.

Keenam, yaitu penelitian Oleh Roza Claudia Sanger, Dengan Judul “Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Langowan Timur)”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Sebenarnya dalam UU no.23 (2006) telah diatur penyelenggaraan pelayanan public untuk E-KTP. Tidak hanya itu UU no 35 (2010) juga mengatur teknis pelayanan E-KTP dengan metode chip dan sidik jari. Ketujuh, yaitu penelitian oleh Nelvi Salim, dengan judul “Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreg Rappang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa elayanan dalam bidang administrasi di Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Sidenreg Rappang memiliki 5 tolak ukur kinerja yakni kualitas layanan, produktivitas kerja, akuntabilitas, dan responsibilitas aparat.

Kedelapan, yaitu penelitian oleh Ade Arista Ningsih, dengan judul “Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan

Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan”. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Kelurahan Nunukan Tengah memiliki kinerja pegawai yang baik. Meskipun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan yakni kurangnya fasilitas pendukung, pelatihan yang seharusnya dilaksanakan dan keterlambatan pelayanan SKTM. Kesembilan, yaitu penelitian yanang dilakukan oleh Muhammad Yudha Hernanda Lessy, dengan judul “Kinerja Aparatur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Buru Provinsi Maluku”. Hasil penelitian ini ialah kinerja aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buru belum optimal. Hal ini disebabkan karena beberapa hambatan yang belum dapat diatasi secara maksimal. Namun DPMPTSP terus berbenah untuk kemajuan kinerja pegawai. Terakhir, penelitian oleh Yesi Nur Agustina, dengan judul “Efektivitas Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo)”. Hasil dari penelitian ini ialah masih kurang efektif serta sumber daya aparatur juga sarana dan prasarana masih rendah.

Kebaharuan dari penelitian ini ialah tidak seperti penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Zona VIII Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. Selain itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tempat, waktu dan objek penelitian.

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode kualitatif, dimana data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kalimat yang tertulis dan lisan sehingga dapat menggambarkan persoalan mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara di Zona VIII tersebut. Pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus, dan teknik pengumpulan data berdasarkan teori Creswell (2019), yang mencakup tiga metode, yaitu Observasi, Wawancara serta Dokumentasi.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini didasari sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2018) pada dasar representatif dan engetahuan mereka terkait fenomena yang diteliti. Proses wawancara ini sendiri dilakukan kepada 10 informan/sampel, yang terdiri atas Kepala Zona UPT Zona VIII, Kasubbag TU, Pelaksana, serta 6 orang masyarakat umum.

Untuk mendukung data hasil wawancara, peneliti juga menambahkan kuesioner dengan menggunakan 100 responden sebagai basis datanya. Hasil perolehan data yang telah diperoleh tersebut, kemudian analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

## 2. Pembahasan

Penelitian ini berfokus pada indikator penilaian kinerja menurut Robbins dalam Silaen, et.all (2020), yang mencakup :

- Kualitas Pekerjaan adalah menyempurnakan suatu tugas dalam menerapkan dan memberikan kemampuan kualitas pegawai;
- Kuantitas Pekerjaan merupakan suatu jumlah yang terdapat didalamnya unit dan siklus suatu aktifitas yang dihasilkan dengan kualitas pelayanan; dan
- Efektifitas adalah melayani pelanggan dengan maksimal dan terakhir Komitmen mengartikan seorang pekerja memiliki prinsip dan tanggung jawab terhadap instansi kepada pemerintah.

Untuk memperdalam analisis penulis juga menggunakan indikator dari Nuronniah, Linggi dan Budiman (2017) mengenai Biaya dan Waktu, dimana hal ini sejatinya masih berkaitan dengan Sistem Kinerja Pegawai (SKP). Adapun analisis secara rinci dari setiap indikator tersebut :

#### a. Kualitas Pekerjaan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber ditemukan bahwa ASN yang ada di Kantor Zona VIII Kecamatan sudah berusaha semaksimal mungkin, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Ibyanti, S.H selaku Kepala Zona UPT Zona VIII sebagai berikut

*“Untuk saat ini kami sudah menerapkan standar operasional pelayanan dengan maksimal mungkin dan bertanggung jawab penuh sesuai dengan kehendak masyarakat, karena kami akan menuruti kemauan masyarakat untuk melakukan pelayanan E-KTP misalnya mereka mau datang langsung itu akan kami layanani dengan sepenuh hati dan jika memang mereka meminta secara online kami pun juga melayani. Karena kita juga paham tidak semua masyarakat memahami teknologi di zaman modern sekarang. Kalau tentang kinerja tentukan kami setiap senin itu ada kegiatan apel pagi nah disitulah kami para pegawai melakukan evaluasi apakah sudah sesuai atau belum.”* (Senin, 25 September 2023)

Namun, hal ini berbanding terbalik dengan pengakuan dari masyarakat yang justru merasakan sebaliknya. Hasil wawancara dengan masyarakat di lokasi, salah satunya dengan Bapak Danang yang menyatakan sebagai berikut,

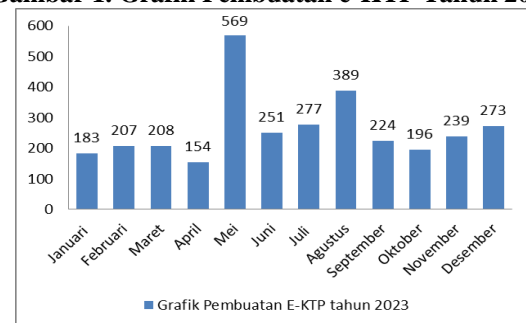
*“Saya pribadi melihat kinerja pegawai di Kecamatan Sematang Borang sejauh ini tidak merugikan saya, akan tetapi proses pelayanan E-KTP sangat memakan waktu lama dari hari ketentuan yang disebutkan. Saya tidak tau apakah memang sudah kewalahan dalam melayani atau memang di perlambat.”* (Senin, 27 September 2023).

Sama halnya seperti pendapat tersebut, Ibu Citra juga menyatakan t sebagai berikut.

*“Menurut saya selaku masyarakat sejauh ini pelayanan E-KTP masih perlu diperbaiki seperti pegawainya yang tidak terlalu ramah dalam melayani bahkan kinerja mereka terkesan lambat sedangkan setiap hari itukan banyak masyarakat yang mengantri untuk mendaftar pembuatan E-KTP.”* (Senin 25 September 2023).

Hal ini juga didukung oleh kuesioner yang menunjukkan total 60% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Instansi yang bersangkutan kurang baik (33%) atau bahkan tidak baik (27%). Hal ini sendiri muncul dikarenakan berbagai kendala yang ada seperti saran dan prasarana pelayanan yang sering bermasalah, serta pelayanan dari ASN yang tidak ramah, yang pada akhirnya menyebabkan pelayanan menjadi lambat serta menyebabkan masyarakat tidak nyaman.

Gambar 1. Grafik Pembuatan e-KTP Tahun 2023



Sumber : Hasil Observasi, 2023

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas secara keseluruhan berkaitan dengan pengertian dari Kuantitas Pekerja menyimpulkan Kuantitas pekerja merupakan jumlah suatu pekerjaan dan pemanfaatan waktu dalam sehari bekerja di kantor. Di Kecamatan Sematang Borang sendiri masih perlu untuk perbaikan dari segi pelayanan dimana banyak terdapat keluhan dan solusi dari pihak pegawai maupun masyarakat yang menginginkan proses pelayanan dengan cepat dan mudah untuk diproses sehingga tidak perlu lama menunggu. Maka dari itu, secara umum dalam hal kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, sehingga perlu dilakukan evaluasi kembali dalam berbagai aspek pelayanan, baik faktor alat maupun faktor manusia, guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan kepada masyarakat. Kecamatan Sematang Borang harus dapat menemukan suatu solusi untuk menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat selaku penerima layanan.

#### b. Kuantitas Pekerjaan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan narasumber dilapangan, ditemukan bahwa jumlah pegawai yang ada saat ini tidak sebanding dengan beban pekerjaan yang diberikan, sebagaimana disampaikan

oleh Ibu Aninah S.H selaku Kassubag Tata Usaha sebagai berikut.

*“Menurut saya sebenarnya memang perlu tambahan pegawai dalam setiap bidang pelayanan dikarenakan untuk pendaftaran E-KTP atau jenis pelayanan lainnya butuh waktu yang cepat dalam mendata administrasi. Bahkan tak jarang kami selalu pegawai sering mengeluh dengan pekerjaan kami tapi mau bagaimana lagikan ini memang pekerjaan kami suka maupun tidak suka tetap dijalani”* (Senin, 25 September 2023).

Mayoritas dari masyarakat selaku pengguna layanan juga menyatakan bahwa memang diperlukan penambahan tenaga kerja, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Sari sebagai berikut.

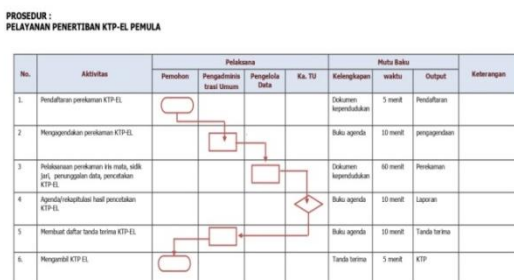
*“Menurut saya pelayanan di Kecamatan Sematang Borang ini tidak masalah untuk menambah pegawai jika itu diperlukan dalam melakukan pelayanan untuk masyarakat. Sehingga kami tidak perlu lagi mengantri terlalu lama.”* (Senin, 25 September 2023).

Hal ini juga disampaikan Bapak Samsul yang berpendapat sebagai berikut.

*“Kalau dari saya soal penambahan pekerja sebaiknya ditambah sih biar lebih gampang untuk melakukan pelayanan setidaknya bisa saling bantu satu sama lain.”* (Senin 27 September 2023).

Kurangnya tenaga kerja serta beban pekerjaan yang berat ini sendiri pada akhirnya menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi lambat dan tidak optimal, walaupun ASN yang ada disana sudah berusaha sebisa mungkin memanfaatkan waktu yang ada, namun tetaop saja menimbulkan banyaknya keluhan dari masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang cepat. Hal ini terbukti dengan hasil kuesioner peneliti, dimana 67% responden memberikan jawaban kurang baik (43%) atau bahkan tidak baik (24%) dalam menilai output pelayanan yang diberikan.

**Gambar 2. Prosedur Pelayanan KTP-EL**



Sumber : Hasil Observasi, 2023

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas secara keseluruhan berkaitan dengan pengertian dari Kuantitas Pekerja menyimpulkan Kuantitas pekerja merupakan jumlah suatu pekerjaan dan pemanfaatan waktu dalam sehari bekerja di kantor. Di Kecamatan Sematang Borang sendiri masih perlu untuk perbaikan dari segi pelayanan dimana banyak terdapat keluhan dan solusi dari pihak pegawai maupun masyarakat yang menginginkan proses pelayanan dengan cepat dan mudah untuk diproses sehingga tidak perlu lama menunggu. Maka dari itu, secara umum indikator ini belum terlaksana dengan baik dimana beratnya beban pekerjaan serta minimnya jumlah SDM, pada akhirnya menimbulkan berbagai keluhan, baik dari ASN itu sendiri maupun masyarakat. Perlu dilakukannya penambahan tenaga kerja, baik ASN ataupun non-ASN untuk meringankan beban kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

**c. Biaya**

Dalam hal biaya, berdasarkan pengakuan dari narasumber di lokasi, bahwa pelayanan administrasi di Kantor UPT Zona VIII tidak memungut biaya sama sekali sebagaimana peraturan yang berlaku, seperti yang disampaikan oleh Ibu Supriati Ningsih, selaku Staff Pelaksana UPT Zona VIII sebagai berikut.

*“Perihal Biaya kami tidak ada pungutan liar di lingkungan Kecamatan Sematang Borang, kami anti korupsi. Dan jika ada salah satu oknum maka akan diberikan sanksi yang tegas. Sedangkan perihal efisiensi dalam pembuatan E-KTP saya rasa kami sudah melakukan yang terbaik dan jika ada tambahan pekerjaan akan kami kerjakan karena ini adalah bentuk pengabdian kami kepada masyarakat.”* (Senin 25 September 2023).

Hal ini sendiri juga didukung oleh pernyataan Bapak Satria selaku salah satu masyarakat yang ada disana, yang menyampaikan sebagai berikut.

*“Biasanya ada yang namanya pungli tapi ini belum saya temukan di sini artinya mereka sudah bekerja sesuai dengan harapan masyarakat.”* (Senin, 25 September 2023).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Imrom sebagai berikut.

*“Menurut saya kalau tentang soal uang pasti ada siapa yang tidak terlenakan cuman ditutupi saja supaya tidak ketahuan. Tapi kalau saya melakukan pelayanan memang tidak ada dan cukup membuat saya senang.”* (25 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas secara keseluruhan berkaitan dengan pengertian dari Efektifitas menyimpulkan bahwa efektifitas suatu

layanan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat kepada kinerja aparatur pemerintah. Karena sebagian masyarakat memang masih belum banyak percaya bahwa tidak ada pungutan liar di lingkungan Kecamatan Sematang Borang. Namun jika tidak ada maka memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan tanpa harus memikirkan pengeluaran. Artinya, Kantor Kecamatan Sematang Borang dalam hal biaya sudah menerapkan administrasi tidak memunggut biaya sama sekali. Mereka juga juga berusaha semampunya dalam bekerja dan melayani masyarakat dan tidak juga membedakan-bedakan, semuanya sama. Hal ini sangat berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap ASN maupun pelayanan yang diberikan, dimana 63% responden memberikan respon yang positif terkait hal ini (25% sangat baik, dan 38% baik). Maka dari itu, dapat penulis simpulkan bahwa dalam indikator ini pelayanan sudah berlangsung baik, dimana ASN yang bersangkutan sudah dapat melaksanakan tupoksi sebagaimana mestinya serta tanpa adanya pungli. Tanpa adanya pungli dan pemenuhan tupoksi juga menunjukkan bahwa ASN di Kecamatan Sematang Borang merupakan ASN yang berintegritas dan berkerja secara professional sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### d. Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga kerja yang ada dilokasi ditemukan bahwa merujuk pada peraturan yang berlaku proses pembuatan e-KTP maksimal 5 hari sebagaimana disampaikan oleh Ibu Ibyanti,S.H selaku UPT Kepala Zona VIII sebagai berikut.

*“Istilahnya seperti ini pembuatan E-KTP itu paling lama lima hari dan itu harus dilihat dulu karena E-KTP ini tidak langsung jadi. Karena kita rekap dulu datanya terus nanti dibawa ke pusat baru di transfer kembali ke kami dan ada juga pembautan E-KTP ini tidak langsung di kerjakan karena biasanya terjadi hambatan pada jaringan tidak stabil. Misal tidak ada hambatan tersebut sehari saja data sudah masuk jika jaringan bagus. Sehingga menurut saya untuk waktunya tidak tepat sih.”* (Senin 25 September 2023).

Hal ini sendiri disebabkan oleh panjangnya proses administrasi serta sarana dan prasarana yang bermasalah, terutama terkait lemahnya jaringan internet, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Aninah S.H. selaku Kasubbag TU sebagai berikut.

*“Soal ketepatan waktu kami itu tidak bisa janji karena pembuatan E-KTP itu juga mempunyai waktu minimal lima hari bahkan bisa lebih tergantung pada jaringan juga sih, karena biasa ada kendala dalam menginfut data. Jadi soal waktu itu belum tepat.”* (Senin 25 September 2023).

Tidak menentunya lama pelayanan ini, pada akhirnya menyebabkan lamanya waktu pelayanan kepada masyarakat menjadi tidak sesuai dengan peraturan yang ada, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Imron sebagai berikut.

*“Saya pas itu dapat E-KTP itu hampir dua minggu jadi ketepatan waktu dalam pelayanan masih terlalu jauh dikatakan baik perlu di evaluasi lagi.”* (25 September 2023)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Danang sebagai berikut.

*“Ya begitulah seperti kita ketahui soal begini sudah sering terjadi dan saya sudah tidak kaget lagi dengan lamanya proses pelayanan.”* (Senin 27 September 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas secara keseluruhan berkaitan dengan pengertian dari Ketepatan Waktu menyimpulkan bahwa soal ketepatan waktu memang butuh perhatian lagi dari pihak kantor Kecamatan Sematang Borang karena masyarakat banyak yang mengeluh akan keterlambatan memberikan E-KTP cetak kepada masyarakat sehingga menjadi pembahasan yang perlu dibicarakan kepada setiap pekerja di bidang masing-masing. Maka dari itu, secara umum pelayanan di UPT Zona VIII belum berlangsung dengan baik, dikarenakan masih banyaknya keluhan dari masyarakat terkait lamanya waktu pembuatan e-KTP, yang pada akhirnya menyebabkan masyarakat merasa dipersulit dan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima layanan terhadap layanan yang telah diberikan.

#### e. Komitmen

Menurut Robbins (dalam Silaen, et. all, 2020), komitmen adalah menyatukan, mengerjakan, menggabungkan dan mempercayai, serta suatu sikap untuk bertanggung jawab terhadap instansi, dimana dalam penelitian ini, komitmen ini sendiri merujuk pada hubungan antara UPT Zona VIII dengan Disdukcapil sebagai instansi terkait, serta dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, hubungan antara Kantor UPT Zona VIII dengan Disdukcapil, Ibu Aninah, S.H selaku Kepala TU Kantor UPT Zona VIII menyatakan bahwa :

*“Kalau soal tugas tentunya kami sudah ada tugas masing-masing namun kami tetap kompak dalam mempertanggung jawabkan amanah untuk melakukan pelayanan E-KTP dan melakukan sosialisasi mengenai E-KTP bahkan kami berkerjasama antara Kecamatan Sematang Borang dan Disdukcapil Kota Palembang sehingga dapat memberi tahu masyarakat bahwa proses pembuatan E-KTP tidaklah sebentar.”* (Senin 25 September 2023).

Dalam konteks komitmen, Kecamatan Sematang Borang sudah mempunyai tugas masing-masing dalam pekerjaan akan tetapi mereka mempunyai tanggung jawab masing-masing serta selalu bekerja sama untuk membuat pelayanan tetap berkualitas. Sedangkan antara UPT Zona VIII dengan Disdukcapil Kota Palembang untuk memajukan pelayanan khususnya pada pembuatan e-KTP dan sudah melakukan sosialisasi supaya mereka tahu tata cara prosedur pembuatan e-KTP serta terakhir ada yang namanya pelayanan jemput bola guna memudahkan masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Hal ini tentu saja akan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat dikarenakan kemudahan yang diberikan, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Danang sebagai berikut.

*“Saya pribadi memang cukup suka dengan kerjasama antar senior dan junior. Ditambah lagi sosialisasi dan jemput bola dalam melayani cukup membuat saya merasa bahagia”*  
(Senin 27 September 2023).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Yogi sebagai berikut.

*“Menurut saya soal tanggung jawab tentunya pastilah, sebab tidak akan mungkin tidak menanggapi apa yang di perlukan masyarakat dalam pembuatan E-KTP.”* (Senin 27 September 2023).

Dengan adanya terciptanya suatu relasi yang baik antara kedua instansi tersebut dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. maka hal ini tentu saja berdampak dengan hubungan pegawai Kantor Camat Sematang Borang dan masyarakat yang berjalan bagus dan lancar sehingga tidak perlu diragukan lagi. Bahkan, berdasarkan hasil kuesioner, 60% responden setuju dan mendukung terbentuknya hubungan antara Kecamatan Sematang Borang dengan Disdukcapil.

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas secara keseluruhan berkaitan dengan pengertian dari Komitmen menyimpulkan bahwa Komitmen suatu layanan dalam bentuk kalaborasi antara pegawai Kantor Kecamatan dan Disdukcapil Kota Palembang serta sudah melakukan sosialisasi supaya mereka mengerti dan paham tata cara pembuatan E-KTP. Maka dari itu, secara umum dalam hal komitmen sudah telaksana cukup baik, dimana ASN dari instansi terkait sudah dapat memenuhi tupoksinya masing-masing. Hal ini juga didukung oleh terjalinnya hubungan yang baik antaran ASN antar instansi, serta dengan masyarakat, sehingga pada akhirnya mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta prima.

### 3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang, maka kesimpulan yang dapat ditarik ialah :

- a) Kualitas Pekerjaan menyimpulkan bahwa di Kecamatan Sematang Borang para aparatur sipil negara (ASN) memang sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin dimana jika belum ada yang paham pasti mereka menjelaskan dengan perlahan dan menerima masukan yang diberikan masyarakat . Akan tetapi masih perlu perbaikan lagi pada pekerja misalnya sikap maupun cara melayani masyarakat. Sehingga dengan begitu masyarakat merasa puas akan pelayanan. Karena dari posisi masyarakat banyak mengeluh contohnya saja mengeluh tentang pembuatan e-KTP yang seperti di persulit untuk mengantar berkas dan mengambil e-KTP cetak.
- b) Kuantitas Pekerja menyimpulkan bahwa Kuantitas pekerja di Kecamatan Sematang Borang sendiri masih perlu untuk perbaikan dari segi pelayanan dimana banyak terdapat keluhan dan solusi dari pihak pegawai maupun masyarakat yang menginginkan proses pelayanan dengan cepat dan mudah untuk diproses sehingga tidak perlu lama menunggu. Yang dimana para pekerja di Kecamatan Sematang Borang berharap penambahan rekan kerja agar dapat membantu mereka yang kewalahan dalam melayani masyarakat. Karena setiap hari masyarakat selalu antri dalam membuat e-KTP , belum lagi jika ada masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses pembuatan e-KTP.
- c) Biaya menyimpulkan bahwa efektifitas suatu layanan di Kecamatan Sematang Borang menurut para apartur sipil negara mereka tidak sama sekali meminta biaya berupa uang maupun hal lainnya. Akan tetapi sebagian masyarakat memang masih belum banyak percaya bahwa tidak ada pungutan liar di lingkungan Kecamatan Sematang Borang. Namun jika tidak ada dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan tanpa harus memikirkan pengeluaran yang berlebihan hanya untuk membuat e-KTP.
- d) Waktu menyimpulkan bahwa di kecamatan Sematang Borang soal waktu memang membutuhkan lebih terkait apa yang kerjakan sesuai dengan oprasional di kantor tersebut. Sebab pegawai tersebut sering mengeluhkan akan lambatnya jaringan internet yang ada pada server yang disediakan dan juga output perekaman yang mengalami kendala sehingga mereka kewalahan dalam mengelola data penduduk dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Zona VIII kecamatan Sematang Borang.
- e) Komitmen menyimpulkan bahwa di Kecamatan Sematang Borang sudah menerapkan prinsip Komitmen baik antar pegawai Kantor Kecamatan dan Disdukcapil Kota Palembang sehingga dengan mudah untuk melakukan sosialisasi sosialisasi kepada masyarakat di daerah wilayah Sematang Borang agar supaya mereka mengerti dan paham tata cara pembuatan e-KTP.

Solusi yang dapat peneliti berikan guna meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Zona VIII Kecamatan Sematang Borang ialah :

- a) Seharusnya perlu ada perubahan sikap dan tata cara melayani dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam lingkungan Kecamatan Sematang Borang. Supaya pelayanan dapat dirasakan oleh masyarakat bahwa pelayanan dari mereka sudah benar-benar dari hati dan penuh tanggung jawab.
- b) Perlu adanya penambahan kinerja atau Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk membantu melayani masyarakat.
- c) Perlu adanya evaluasi atau mencari solusi dari pemerintah dalam menghadapi sistem jaringan internet yang sering hilang. Karena Kecamatan Sematang Borang ini sudah masuk wilayah perkotaan sehingga rasanya tidak bagus jika dikatakan masih kesulitan jaringan.
- d) Perlu meningkatkan lagi komitmen antar pegawai di Kecamatan Sematang Borang dan Disdukcapil Kota Palembang maupun masyarakat. Supaya dapat menciptakan pelayanan E-KTP yang berkualitas.

#### Daftar Pustaka

- Ade Arista Ningsih. (2021). *Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan*. Jurnal. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
- Creswell, W. John, 2020. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif dan Campuran Edisi Keempat*, Cetakan ke-2, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darmanto & Syarif Fadillah. (2020). *Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Rangka Pelayanan Publik*. Jurnal. Prodi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Terbuka
- Friska Fitri Handayani. (2022). *Analisis kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan*. Jurnal. Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Junianto, I., Isabella, I., & Kencana, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(1).
- Marnawati, Maskan dan Marsuq. (2021). *Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal. Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
- Muh. Kadarisman. (2021). *Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok*. Jurnal. Universitas Muhammadiyah Jakarta
- Muhammad Teguh Prabowo, Andi Rasyid Pananrangi dan, Juharni. (2021). *Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju*. Jurnal. Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar
- Muhammad Yudha Hernanda Lessy. (2021). *Kinerja Aparatur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Buru Provinsi Maluku*. Jurnal. Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur
- Nelvi Salim. (2022). *Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*. Jurnal. Universitas Hasanuddin.
- Nuronniah, Linggi, R. K., & Budiman. (2017). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Samarinda, 5(4), 1559–1570.
- Roza Claudia Sanger. (2020). *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Langowan Timur)*. Jurnal. Prodi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Terbuka
- Silaen, et all. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor. IN MEDIA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Undang–Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Yesi Nur Agustina. (2022). *Efektivitas Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo)*. Jurnal. Universitas Islam Malang Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Malang