

**KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)  
(Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
Kabupaten Timor Tengah Utara)**

**Euusabius Leltakaeb, Yakobus Kolne**

(Email; [eusleltakaeb252@gmail.com](mailto:eusleltakaeb252@gmail.com). [graciakolne@gmail.com](mailto:graciakolne@gmail.com))

**Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Timor**

**Abstrak**

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini ialah adanya keluhan masyarakat tentang alur pelayanan dan jaminan waktu dalam mengurus E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk dapat mengetahui kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dalam melayani pengurusan E-KTP bagi masyarakat. Jenis dan Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan pembuatan E-KTP kepada masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan kegiatan menghimpun berkas administrasi pemohon berupa verifikasi berkas dan perkaman dengan menerapkan lima dimensi pelayanan yakni berwujud, kehandalan, respon/ketanggapan, jaminan dan empati yang menunjukkan pelayanan pembuatan E-KTP berjalan dengan baik dan lancar hingga menimbulkan kepuasan masyarakat dan sejalan dengan itu meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

**Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Peningkatan Kualitas Layanan E-KTP**

**PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan publik di Indonesia semakin hari semakin mendapat perhatian dari masyarakat mengingat banyaknya keluhan dan pengaduan tentang pelayanan publik yang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai.

Hal ini terlihat dari segi prosedur pelayanan yang berbelit-belit, petugas yang kurang tanggap, biaya mahal yang harus dikeluarkan dan kurangnya transparansi dari organisasi/lembaga terkait, sehingga menimbulkan banyak interpretasi di kalangan masyarakat bahwa kualitas pelayanan dari waktu ke waktu terkesan semakin buruk.

Dalam beberapa kasus pelayanan, kenyataannya pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Banyak kegiatan penyelenggaraan layanan yang tidak mengalami peningkatan sehingga banyak pelanggan merasa kurang puas dalam mendapatkan pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur dalam meningkatkan kualitas layanan.

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu bentuk layanan yang

disediakan, maka layanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan harus diarahkan kepada kepuasan pelanggan.

Pelayanan Publik menurut Amin Ibrahim, (2008:22-24), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan umum. Oleh karena itu, pengembangan pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pelayanan publik yakni unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan, serta sumber daya manusia pemberi pelayanan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat, lembaga penyelenggara pelayanan publik hendaknya memperhatikan ketiga aspek tersebut di atas. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi yang bertitik tolak pada kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparat pemberi pelayanan yang tidak terpuji, KKN dan tidak bertanggung jawab.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara yang merupakan bagian dari perpanjangan tangan Pemerintah Pusat dalam upaya pendekatan pelayanan kepada masyarakat juga menyelenggarakan berbagai jenis layanan publik sesuai dengan ketentuan baku yang telah diamanatkan dalam undang – undang. Oleh sebab itu, dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah daerah perlu memperhatikan kinerja dari aparat pemerintah mengingat kinerja aparat merupakan faktor utama keberhasilan dalam sistem pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik kepada masyarakat oleh pemerintah ialah pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang lazim disebut dengan E-KTP sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan nama resmi kartu identitas warga di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia di atas 17 tahun. Menurut Hizkia Potu (2014:7), secara sederhana E-KTP berasal dari kata *Electronic* KTP atau kartu Tanda Penduduk Elektronik yang sering disingkat E-KTP. E-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data nasional. Program E-KTP dilatarbelakangi oleh pembuatan KTP konvensional yang mana dengan pembuatan KTP konvensional tersebut memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP dan dengan mudah seseorang dapat memanipulasi data/identitas diri dan alamat. Hal ini disebabkan karena

belum adanya basis data yang terpadu secara nasional.

Berdasarkan hal tersebut di atas, Pemerintah Pusat telah melakukan berbagai terobosan dalam menciptakan basis data yang terpusat dalam upaya meminimalisir bentuk – bentuk kecurangan di masyarakat dengan adanya E-KTP. E-KTP sangat diperlukan untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapih, tertib dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada seluruh lapisan masyarakat. E-KTP sangat bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat dalam pemberian dan pemanfaatan layanan publik.

Pemerintah Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga melaksanakan pelayanan publik berupa pengurusan E-KTP kepada seluruh masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara yang telah berusia di atas 17 tahun.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan perpanjangan tangan Bupati dalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang dibentuk oleh pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah dengan Tujuan antara lain :

1. Mencermati kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang catatan sipil.
2. Mendukung kebijakan pemerintah yang berpihak kepada masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melakukan pendekatan pelayanan melalui program sosialisasi secara berkala tentang pentingnya data kependudukan dan kegiatan perekaman E-KTP pada setiap kecamatan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dalam memberikan pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil termasuk E-KTP kepada publik selalu berlandaskan visi : “Terwujudnya kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil masyarakat Timor Tengah Utara yang benar, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan dengan memberdayakan sumber daya manusia dan sarana/prasarana secara efektif dan efisien” dan selalu berpatok pada Standar Operasional Produser (SOP) yang telah ditetapkan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara merupakan instansi pemerintah daerah yang selalu bersentuhan dengan masyarakat dalam arti pengurusan dokumen kependudukan seperti E-KTP. Namun demikian oleh sebagian besar masyarakat masih merasa kurang puas terhadap bentuk pelayanan dari aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara yang mana hingga saat ini dirasa kurang efektif dan terkesan lamban dalam pengurusan E-KTP. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kinerja dari aparatur, belum optimalnya disiplin aparatur, kurangnya penguasaan terhadap sistem pelayanan serta terbatasnya sarana prasarana kantor sebagaimana dapat dibuktikan dengan berbagai keluhan dari masyarakat seperti dalam pemberitaan media masa : “Warga Keluhkan Sulitnya Mengurus KTP” atau “Niat Mengurus E-KTP, Dukcapil TTU Hanya Layani KTP Sementara”, serta berbagai keluhan lain yang dirilis media masa maupun berbagai postingan yang disampaikan melalui sosial media.

Berdasarkan deskripsi permasalahan di atas dapat diketahui bahwa E-KTP merupakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang sangat penting dimiliki setiap masyarakat. Namun yang terjadi di Kabupaten Timor Tengah Utara masih terdapat sebagian besar masyarakat yang mengeluhkan tentang berbagai kendala dalam kepengurusan E-KTP. Oleh sebab itu maka peneliti tertarik untuk mendeskripsikan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas layanan E-KTP dibawah judul : “KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP), (Studi Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara)”.

Berdasarkan latar belakang masalah Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, maka dalam penelitian ini penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1) Belum adanya sistematisasi pelayanan dalam pengurusan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara sebagaimana yang telah dibuat di dalam SOP pengurusan E-KTP sehingga proses pelayanan tidak sesuai dengan alur yang telah ditetapkan.

2) Tidak adanya jaminan kepastian waktu dalam pelayanan pengurusan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Dalam arti bahwa berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan pengurusan sebuah E-KTP dari awal hingga akhir.

3) Kurangnya kegiatan sosialisasi dan pendekatan pelayanan di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan sebagai upaya jemput bola dalam pelayanan pengurusan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini penulis ingin merumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara ?”.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

Manfaat dari penelitian ini terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat praktis yang mana dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
2. Manfaat Praktis

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif adalah bahwasannya dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi,

atau tentang kecendrungan yang tengah berlangsung tentang kinerja pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Utara. Teknik Pengumpulan Data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggabungkan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

**PEMBAHASAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam struktur organisasi Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara yang berfungsi melaksanakan perumusan dan penyusunan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi administrasi kependudukan, melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan, melaksanakan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan koordinasi dan kerjasama serta pemantauan, monitoring dan evaluasi.

**Gambaran Umum Hasil Penelitian**

Dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, terdapat tiga komponen utama yang berkaitan langsung dalam pelayanan tersebut antara lain Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk serta Pegawai Loket yang melayani masyarakat secara langsung.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai uraian tugas antara lain, Menyusun rencana program dan kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil kerja bawahan agar tercapai efektivitas pelaksanaan tugas; Menyediakan bahan, data dan informasi serta kajian dan kebijakan bidang pelayanan pendaftaran penduduk; Melaksanakan program dan kegiatan pendataan penduduk, pindah datang dan keluar penduduk serta identitas penduduk; Melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk; Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan

pendaftaran penduduk; Melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan; Mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan; Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan; dan Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai uraian tugas antara lain, Menyusun rencana program dan kegiatan Seksi Identitas Penduduk; Membagi dan mendistribusikan serta memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan; Menyiapkan bahan, data dan informasi, kajian dan kebijakan Seksi Identitas Penduduk; Menyiapkan bahan proses penerbitan dokumen identitas penduduk; Menyiapkan bahan pembinaan pelayanan identitas penduduk; Mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan; Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan; dan Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Peran dan tugas yang dimiliki oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Seksi Identitas Penduduk selanjutnya diamanatkan kepada pegawai/staff yang bertindak sebagai pelaksana atau ujung tombak dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Timor Tengah Utara.

Adapun petugas yang melayani Kartu Tanda Penduduk Elektronik memiliki tugas antara lain : Memberikan nomor antrian dan melakukan panggilan sesuai dengan nomor antrian; Melakukan verifikasi terhadap syarat administratif yang telah ditentukan; Mengambil foto pemohon secara langsung; Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan; Perekaman sidik jari; Membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat permohonan; Pemohon disilahkan kembali untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 (dua) minggu setelah perekaman.

Berdasarkan uraian tugas yang dimiliki oleh petugas yang melayani Kartu Tanda Penduduk Elektronik secara langsung kepada masyarakat, selanjutnya penulis melakukan wawancara terhadap beberapa orang petugas untuk mengetahui sejauh mana kinerja mereka dalam melakukan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik kepada masyarakat.

**Tabel 4.4.**  
**Data Perkembangan Perekaman E-KTP Dan Kepemilikan E-KTP Per Kecamatan Semester II Tahun 2020**

Nama	Target	Data	Sisa	Persentas	Kepemili	Belum
------	--------	------	------	-----------	----------	-------

Kecamatan	Perekaman Wajib KTP	Perekaman yg Masuk ke Data Center	Perekaman	i Perekaman (%)	-kan KTP-EL	Tercetak
Miomaffo Tim.	9.043	8.509	534	94.1	8.256	253
Miomaffo Barat	11.647	11.188	459	96.1	10.980	208
Biboki Selatan	6.923	6.271	652	90.6	6.111	160
Noemuti	9.403	9.036	367	96.1	8.860	176
Kota Kefamen	33.296	31.651	1.645	95.1	31.186	465
Biboki Utara	8.004	7.170	834	89.6	6.900	270
Biboki Anleu	11.721	10.134	1.587	86.5	9.333	801
Insana	15.170	13.974	1.196	92.1	13.485	489
Insana Utara	7.174	6.490	684	90.5	6.253	237
Noemuti Timur	3.183	2.951	232	92.7	2.858	93
Miomaffo Teng.	4.565	4.229	336	92.6	4.065	164
Musi	3.540	3.348	192	94.6	3.225	123
Mutis	5.222	4.973	249	95.2	4.906	67
Bikomi Selatan	7.651	6.692	959	87.5	6.531	161
Bikomi Tengah	5.509	5,104	405	92.6	4.774	330
Bikomi Nilulat	3.591	3.342	249	93.1	3.207	135
Bikomi Utara	4.705	4.433	272	94.2	4.264	169
Naibenu	4.026	3.623	403	90.0	3.555	68
Insana Fafinesu	4.296	3.688	608	85.8	3.535	153
Insana Barat	7.865	6.998	867	89.0	6.820	178
Insana Tengah	7.762	7.266	496	93.6	7.109	157
Biboki Tanpah	3.965	3.677	288	92.7	3.579	98
Biboki Moenleu	5.510	5.233	277	95.0	4.958	275
Biboki Feotleu	2.952	2.668	284	90.4	2.583	85
<b>TOTAL</b>	<b>186.723</b>	<b>172.648</b>	<b>14.075</b>	<b>92,5</b>	<b>167.333</b>	<b>5.315</b>

Sumber : Disdukcapil TTU, 2021.

Data pada tabel di atas menunjukkan capaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik telah mencapai angka 92,5 % dari total 100 % penduduk Kabupaten Timor Tengah Utara yang berusia di atas 17 tahun.

#### Kinerja Pegawai Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk, bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Berdasarkan lima dimensi tersebut, penulis melakukan observasi dan wawancara terhadap responden dengan memperoleh data sebagai berikut:

1. Dimensi Tangibel / Berwujud
2. Dimensi Reliability / Kehandalan

3. Dimensi Responsiviness / Ketanggapan
4. Dimensi Assurance / Jaminan
5. Dimensi Emphaty / Empati

#### Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP

Meningkatkan kinerja dalam sebuah lembaga atau institusi adalah sesuatu yang mutlak diperlukan mengingat kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian dalam mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi. Kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dapat dikatakan berbanding lurus atau searah. Yang mana kinerja yang baik akan menghasilkan meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dan kinerja

yang kurang baik akan menunjukkan kualitas yang kurang baik dalam pelayanan E-KTP.

Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dalam melayani pengurusan E-KTP bagi masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Utara dapat diukur menggunakan dua indikator antara lain kemampuan pegawai dalam menghimpun syarat administratif pemohon serta kesanggupan pegawai dalam menjalankan dimensi pelayanan. Bahwa syarat administratif adalah hal mutlak yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mengurus E-KTP namun di sisi lain dimensi pelayanan perlu dikedepankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian di atas maka kedua indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

## a. Menghimpun syarat administratif

Syarat administratif merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh seseorang sebelum mendapatkan sebuah layanan yang bersifat publik termasuk dalam pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

Untuk memperoleh E-KTP, setiap warga masyarakat perlu melengkapi syarat administratif seperti yang telah ditentukan seperti telah berusia 17 tahun ke atas, menunjukkan surat pengantar dari desa atau kelurahan, mengisi formulir F1.01 bagi penduduk yang belum terdata pada sistem informasi administrasi kependudukan dan foto kopi Kartu Keluarga.

Berdasarkan hasil penelitian berupa kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi, penulis melihat bahwa syarat administratif yang dibutuhkan seseorang dalam mengurus E-KTP dapat ditemukan pada papan informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, papan informasi kecamatan, papan informasi desa atau dengan secara langsung bertanya kepada petugas loket yang melayani pengurusan E-KTP.

## b. Dimensi pelayanan

### 1. Dimensi Tangibel/Berwujud

Pada penelitian ini, dimensi tangibel mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara pada dimensi tangibel berdasarkan data dari indikator - indikator di atas yang digunakan dalam

penelitian secara keseluruhan dapat dijelaskan sebagaimana berikut ini :

- 1) *Penampilan petugas layanan pembuatan E-KTP*
- 2) *Kondisi tempat pelayanan*
- 3) *Kemudahan akses dalam pelayanan*
- 4) *Alat bantu dalam pelayanan*

### 2. Dimensi Reliability/Kehandalan

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dalam penelitian ini merupakan kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dalam memberikan layanan E-KTP bagi masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Utara. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang jelas.

Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- 1) *Kecermatan dan ketelitian dalam pelayanan*
- 2) *Kejelasan SOP dalam pelayanan*
- 3) *Kemampuan menggunakan alat bantu*

### 3. Dimensi Responsiviness/Ketanggapan

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Selain itu ketepatan dalam pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan kepada pelanggan ketika merespon setiap keluhan yang masuk. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- 1) *Respon setiap keluhan pelanggan*
- 2) *Kecepatan dalam pelayanan*
- 3) *Ketepatan dalam pelayanan*
- 4) *Kecermatan dalam pelayanan*

### 4. Dimensi Assurance/Jaminan

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup kemampuan manajerial dalam mengelola sesuatu yang berimplikasi pada ketepatan waktu, ketepatan dalam pembiayaan dan menyangkut sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan

untuk masyarakat (pelanggan) terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan/pelayanan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dapat diukur melalui indikator :

- 1) *Jaminan waktu*
- 2) *Jaminan biaya*

#### **5. Dimensi *Empathy*/Empati**

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Empathy* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- 1) *Keramahan petugas*
- 2) *Sopan santun dalam pelayanan*
- 3) *Tidak diskriminasi dalam pelayanan*

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis terhadap kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dapat diukur melalui 2 variabel yakni kemampuan pegawai dalam menghimpun syarat administratif yang diharuskan bagi masyarakat yang akan mengurus E-KTP dan dimensi pelayanan yang harus diterapkan oleh petugas dalam pelayanan pengurusan E-KTP.
2. Kemampuan dalam menghimpun syarat administratif berupa memeriksa kelengkapan syarat secara cermat, teliti dan tepat seperti batas usia minimum, surat pengantar dari desa/kelurahan, formulir pengajuan, fotokopi kartu keluarga serta melaksanakan prosedur perkaman E-KTP secara baik dan benar sesuai prosedur akan mencerminkan kualitas pelayanan publik yang baik dan searah dengan meningkatnya kinerja pegawai sebagai pelayan publik.
3. Dimensi pelayanan yang diterapkan oleh pegawai dalam layanan pengurusan E-KTP

pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dengan indikator berwujud, kehandalan, respon/ketanggapan, jaminan dan Empati mencerminkan kualitas pelayanan publik yang baik dan searah dengan meningkatnya kinerja pegawai sebagai pelayan publik.

4. Dengan menerapkan kedua variabel yakni kemampuan pegawai dalam menghimpun syarat administratif yang diharuskan bagi masyarakat yang mengurus E-KTP dan dimensi pelayanan yang diterapkan oleh petugas dalam pelayanan pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dalam pengurusan E-KTP sangat meningkatkan kualitas layanan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) pada masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Utara,

#### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara antara lain :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara tidak perlu merasa puasa dengan keadaan saat ini melainkan perlu berupaya terus menerus untuk meningkatkan layanan E-KTP kepada masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara perlu melakukan berbagai inovasi demi pendekatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang ada.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Baban, Sobandi., dkk. 2006. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung.
- Bastian, Indra. 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Yogyakarta : BPFE.
- Ferdinand, Auguety. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi. Aksara.

- Hizkia, Potu. 2014. *Kinerja Aparat Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan E-KTP* (Suatu Studi di Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa) e-Journal.
- Husaini Usman, Purnomo Setiadi. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ibrahim, H, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Penerbit Bandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang *Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan*.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT. Balai Pustaka
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rutoto, Sabar. 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kudus : FKIP: Universitas Muria.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sukmadinata, Nana Syodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Adi Tama
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Undang – Undang Negara Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja : Edisi ke II*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Banyu Media.
- <https://otomotif.kompas.com/read/2012/03/08/06023280/warga.keluhkan.sulitnya.mengurus.ktp> diunggah pada tanggal 28 Desember 2020
- <https://voxntt.com/2017/03/24/niat-mengurus-e-ktp-dukcapil-ttu-hanya-layani-ktp-sementara/8844/> diunggah pada tanggal 28 Desember 2020
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu\\_Tanda\\_Penduduk\\_elektronik](https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik) diunggah pada tanggal 30 Desember 2020