



PENERAPAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS ELECTRONIK (E-KTP)

Hubertus Oja¹, Paskalian Aflaubun², Paul A. Moento³

¹²³Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Musamus, Indonesia

Email: oja@unmus¹

Received: 07-02-2025

Accepted: 03-03-2025

Published: 15-03-2025

Abstract

E-KTP is one of the innovations in population administration services based on electronics. This study aims to analyze the application of electronic-based identity card (E-KTP) making services. The method used is a qualitative method. Data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Meanwhile, data analysis uses: data reduction, data presentation, and conclusion drawn. Based on the results of the study, it shows that the service of making an electronic-based identity card (E-KTP) at the Merauke Regency Population and Civil Registration Office has not been maximized in its application. This can be seen from: The creativity of employees in working has been good but has not been maximized, often running out of money in making digital ID cards. The agency has not been able to protect the need for ID card blanks. The new innovation developed, namely the digital population system, is transformed into a smartphone for each individual. . The responsiveness carried out in anticipating every form of change that occurs, both in terms of policies, laws, and community demands in the service of making ID cards at the population and civil registry offices has been running well.

Keywords: *Service Implementation; e- KTP*

Abstrak

E-KTP merupakan salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis pada elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk berbasis elektronik (E-KTP). Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui tahapan wawancara, observasi, dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk berbasis elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke belum maksimal dalam penerapannya. Hal ini dapat dilihat dari :Kreativitas pegawai dalam bekerja sudah baik namun belum maksimal sering kali kehabisan belangko dalam pembuatan KTP digital. Dinas belum bisa meproteksi kebutuhan belangko KTP. Inovasi baru yang dikembangkan yakni sisitem kependudukan digital ini ditransformasi ke dalam smartphone untuk setiap individu. Responsivitas yang di lakukan dalam mengantisipasi setiap bentuk perubahan yang terjadi baik dari sisi kebijakan undang-undang tuntutan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil sudah berjalan belum dilakukan dengan baik

Kata Kunci: *Penerapan Pelayanan; e- KTP*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu

melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu di perjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanggulangan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang baik sangat didukung oleh profesionalisme kerja. Jika ingin memiliki pelayanan yang baik Seorang Pegawai Negeri Sipil haruslah memiliki profesionalisme hal ini dikarenakan beberapa tuntutan diantaranya adalah: Tugas, pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan yaitu memberikan pelayanan publik, Pelaksanaan pemerintah yang baik (*Good Governance*), Dalam upaya mengimbangi perubahan lingkungan strategis yang cepat berubah, baik itu lingkungan internal organisasi, maupun lingkungan eksternal organisasi..

Di lingkup birokrasi pemerintahan, pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan yang mengatur terwujudnya profesionalisme aparatur. Hal ini seperti tercermin pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin PNS, Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dimana salah satu asas, prinsip dasar serta kode etik dan kode profesi yakni salah satunya adalah asas profesionalitas, kesemuanya ini juga menekankan terwujudnya aparatur atau PNS yang profesional. Namun realitasnya kinerja aparatur masih sering mendapatkan sorotan publik yang dinilai tidak profesional,

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang-Undang ini yang di maksud dengan: Administrasi kependudukan adalah penerbitan dokumen data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Salah satu unsur penting dari administrasi kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang merupakan suatu dokumen resmi sebagai identitas untuk menunjukkan kewarganegaraan seseorang.

Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) adalah nama resmi kartu identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia diatas 17 tahun. Pada dasarnya masyarakat dunia sangat memerlukan identitas diri untuk menunjukkan bahwa ia adalah masyarakat yang benar-benar menduduki daerah yang ditempatinya. Peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan manusia wajib dicatat seperti peristiwa kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan status dan peristiwa penting lainnya.

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah yang berhubungan erat dengan kinerja yang diberikan. Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan e-KTP oleh aparatur pemerintah merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan Nomor 35 Tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari e-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Program e-KTP di Indonesia telah dimulai semenjak tahun 2009. Sedangkan penerapan e-KTP secara nasional baru dimulai pada bulan Februari 2012 meliputi 2348 Kecamatan dan 197 kabupaten/kota pada tahun 2011 dan di 3886 di kecamatan dan 300 di kabupaten/kota pada tahun 2012, Marthina Tahadju, Daswati dan Nurhanis (2016).

Mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke merupakan suatu instansi penyelenggara yang memiliki kewenangan khusus dalam hal penyelenggaraan terkait dengan Administrasi Kependudukan, salah satu bentuk Administrasi Kependudukan yang merupakan kewenangan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil yaitu tentang e-KTP untuk masyarakat yang ada di Kabupaten Merauke yang sudah memenuhi syarat 17 tahun ke atas, kedudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Merauke merupakan kedudukan dan peran yang sangat mempengaruhi proses pelayanan pemerintahan yang ada di Kabupaten Merauke dimana segala urusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan sangat tergantung dari e-KTP.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan wawancara singkat dengan masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke ditemukan ada beberapa masalah di antaranya seringkali kehabisan blangko dan kurang berinisiatif untuk menunjukkan bahwa dari petugas belum mampu mendekteksi dan belum ada inisiatif dalam pembuatan surat untuk KTP sementara jika tidak di minta oleh masyarakat, dan belum mampu mengantisipasi tuntutan pembuatan KTP, adapun blangko tetapi seringkali dimanfaatkan oleh oknum tertentu yang hanya untuk keperluan pribadi atau keperluan untuk mengurus keluarga terdekatnya. Ketidak pahaman masyarakat dalam pembuatan KTP dalam hal persyaratan administrasinya terutama bagi masyarakat ingin pindah domisili karena dari dinas belum memberikan sosialisasi yang terpadu kepada masyarakat atau prosedur pembuatan KTP, dari hasil wawancara singkat dengan salah satu masyarakat yang saat pengurusan KTP bahwa kurang konsisten waktu dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang mana masyarakat yang bersangkutan dijanjikan untuk datang lagi ke dinas namun KTP belum jadi karena masih menunggu verifikasi.

Untuk mewujudkan aparatur yang profesional diperlukan *political will* dari pemerintah dalam melakukan perubahan besar pada organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi untuk mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur organisasi yang flat dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terikat kepada aturan formal.

Senada juga dipertegas dalam hasil penelitian oleh Marthina Tahadju, Daswati dan Nurhanis (2016) bahwa pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan e-KTP dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang

ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparatur pemerintah kecamatan tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan umum, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mendeskripsikan dan menganalisis profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mengkaji suatu kejadian atau fenomena, objek ataupun proses, serta orang atau subjek berkaitan tentang Evaluasi Program Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Dalam Mewujudkan Kemandirian Keluarga Di Kampung Kuler Distrik Naukenjerai Kabupaten Merauke. Bodgan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Basrowi dan Suwandi, 2008). Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian untuk teknik analisis data digunakan menurut Miles dan Huberman Sugiyono (Sugiyono,2011) dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan administratif yang merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan atau usaha lainnya yang menghasilkan produk akhir yang berupa dokumen, misalnya sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian).

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah nama resmi kartu identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia di atas 17 Tahun dan sudah kawin atau pernah kawin. KTP berlaku selama seumur hidup. kartu tanda penduduk berisi informasi mengenai sang pemilik kartu, termasuk nama lengkap, nomor induk kependudukan, alamat, tempat tanggal lahir, agama, golongan darah, kewarga negaraan, foto, tanda tangan (cap jempol). Pada dasarnya masyarakat dunia sangat memerlukan identitas diri untuk menunjukkan bahwa ia adalah masyarakat yang benar-benar menduduki daerah yang ditematinya. Peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan manusia wajib dicatat seperti peristiwa kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan status dan peristiwa penting lainnya. Adi Junaidi (2017) menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

1. Kreativitas

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif, adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.

Terkait dengan kreativitas kerja pegawai dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke bahwa dalam Pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Merauke dari sisi kreativitas pegawai dalam bekerja sudah baik namun belum maksimal. Hal ini terlihat dalam proses pelayanan pengurusan e-KTP untuk mempercepat urusan pelayanan masyarakat selalu menggunakan sistem orang dalam termasuk dalam mendapatkan belangko KTP yang sudah diboking sebelumnya sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal dalam ketersediaan belangko yang dibutuhkan, dan belum ada tindakan khusus yang diambil oleh pihak dinas ketersediaan beloangko selalu mencukupi.

Upaya yang dilakukan sebagai wujud kreativitas dalam pelayanan yaitu pada dinas pencatatan sipil selalu memberikan upaya-upaya agar pelayanan selalu bisa berjalan dengan baik, contohnya pada pengurusan KTP masyarakat belum melengkapi persyaratan dalam pembuatan KTP pegawai akan mengambil langkah yaitu pembuatan KTP digital. Menciptakan suasana kerja yang kondusif dalam memberikan pelayanan yaitu dalam pelayanan kami selalu melayani sebaik mungkin, rama dan sopan selalu kami tanamkan dalam pelayanan setiap hari.

Menurut Siagian (2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan, lebih lanjut menegaskan konsep profesionalisme dalam diri aparatur dilihat dari segi Kreativitas

Pemimpin selalu memberdayakan bawahan untuk ikut terlibat dalam pengambilan keputusan, apa bila ada hambatan/masalah yang terjadi dalam pelayanan para pegawai bisa langsung mengatasi sendiri tetapi apa bila bawahan tidak dapat mengatasi permasalahannya berarti kepala bidang yang mengatasi apa bila belum bisa lagi mengatasi bisa langsung ke sekretaris dan kepala dinas untuk mengatasi hambatan atau permasalahan tersebut karena kami di sini bekerja bertahap mulai dari bawahan, kepala bidang, sekretaris dan kepala dinas.

Dalam bekerja pasti adanya hambatan-hambatan yang terjadi, untuk mengatasi hambatan yang terjadi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu salah satunya mengatasi kehabisan belangko dengan cara pembuatan KTP digital. Karena untuk pembuatan KTP sendiri kita mengalami kendala dengan belangko KTP, pada Januari kemarin kita mendapat 8000 belangko dari pusat tetapi dalam jangka waktu dua minggu atau tiga minggu saja belangko sudah habis.

Kreativitas dalam proses. Definisi dalam dimensi proses upaya mendefinisikan kreativitas yang berfokus pada proses berpikir sehingga memunculkan ide-ide unik atau kreatif. "*Creativity is a process that manifest in self in fluency, in flexibility as well in originality of thinking*" (Munandar dalam Reni Akbar-Hawadi ddk, 2001). Utami Munandar menerangkan bahwa kreatifitas adalah sebuah proses atau kemampuan yang mencerminkan kelancaran, keluwesan (*fleksibilitas*), dan orisinalitas dalam berpikir, serta kemampuan untuk mengelaborasi (mengembangkan, memperkaya, memperinci), suatu gagasan. Pada

definisi ini lebih menekankan pada aspek proses perubahan (inovasi dan variasi). Dari pendapat di atas kreativitas sebagai sebuah proses yang terjadi didalam otak manusia dalam menemukan dan mengembangkan sebuah gagasan baru yang lebih inovatif dan variatif (*divergensi berpikir*).

2. Inovasi

Menurut Rina Mei Minasari (2013) mengartikan inovasi didalam pelayanan publik bisa di artikan sebagai prestasi dalam merahi, meningkatkan, dan memperbaiki afektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang di hasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai. Inovasi merupakan sebuah hasrat dan tekad untuk selalu mencari, menemukan serta menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru, dan teknik baru dalam pelaksanaan pekerjaan demi kepuasan kerja organisasi dan kepuasan masyarakat.

Tjokroamidjojo (2001) bahwa pemahaman kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu misi yang ingin dicapai, dan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh kembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang terkait kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja yang tinggi tuntutan akan profesionalisme sebagai suatu faham dan konsep idealis profesional, sering dijadikan tuntutan terhadap keberadaan pegawai di lingkungan birokrasi pemerintahan.

Terkait dengan inovasi profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke. Inovasi yang dilakukan dalam pelayanan pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil yaitu inovasi baru yang dilakukan salah satunya pembuatan KTP digital. Dalam identitas digital ini pihaknya melakukan penginstalan sistem pada smartphone, sistem kependudukan ini ditransformasi ke dalam smartphone untuk setiap individu. Bagi masyarakat yang sudah mengakses identitas digital dalam smartphone pribadinya, maka tidak perlu lagi untuk mencetak KTP, sehingga melalui inovasi ini dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan sekaligus sebagai langkah kongkrit untuk menjembatani masyarakat dan pemerintah sebagai pihak yang melayani dengan menggunakan kanal-kanal digitalisasi. Inovasi dalam sebuah pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang perlu dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan untuk mewujudkan sebuah transformasi pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

Menurut Ellitian dan Anatan (2009), secara singkat inovasi diartikan sebagai "perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baik yang sudah ada dalam organisasi maupun berkembang dari luar organisasi.

Menurut Trott (2008) inovasi adalah jantung atau pusat aktivitas dari setiap perusahaan karena inovasi berperan penting pada kelangsungan perusahaan, serta manajemen dari semua aktivitas antara lain proses pembentukan ide, pengembangan teknologi, proses pabrikaan, dan pemasaran atas produk baru atau produk yang dikembangkan.

Penerapan inovasi pelayanan publik merupakan hal cara atau hasil dalam mempraktekkan, memasang sebagai kebijakan strategis untuk memulai pengembangan tata pemerintahan yang baik (*good*

governance). Inovasi pelayanan publik selama ini menjadi rana dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Dalam rana ini terjadi suatu interaksi yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktek *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik kini digantungkan kepada organisasi pemerintah (Prianto, 2006)

3. Responsivitas

Dalam mengukur responsivitas pelayanan publik, Zeithamal, dalam Rismawati, (2015) menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Adapun indikator responsivitas menurut Zeithamal, ddk dalam Rismawati, ddk (2015), sebagai berikut: 1) kemampuan merespon masyarakat, 2) kecepatan melayani, 3) ketepatan melayani, 4) kecamatan melayani, 5) ketepatan waktu pelayanan, 6) kemampuan menanggapi keluhan.

Responsivitas yang dilakukan dalam mengantisipasi setiap bentuk perubahan yang terjadi baik dari sisi kebijakan undang-undang tuntutan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan baik, dilihat dari cara bicara dan nada bicara mereka terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan.

Adanya sikap responsifitas dalam bekerja yaitu agar pelayanan berjalan dengan lancar dan juga sikap responsivitas ini sudah menjadi tuntutan dalam bekerja. Responsivitas aparatur pencatatan sipil terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan suatu bentuk pelaksanaan fungsinya sebagai pelaksana kegiatan pembangunan dan pelayanan demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik sangat terikat dengan prinsip, aturan dan prosedur yang mengikat dan tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik berdasarkan pandangan masyarakat saat ini dinilai berbelit-belit dan tidak adanya penyampaian prosedur pelayanan yang jelas sehingga masyarakat terkadang bingung dengan standar operasional prosedur pelayanan. Selain itu, adanya sistem kekeluargaan yang terjadi pada pelayanan yang membuat sebagian kecil masyarakat merasa diperlakukan kurang adil oleh pelayanan publik. Dalam mengukur responsivitas pelayanan publik, Nawawi (2007) menyatakan bahwa sebaiknya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memihak pada kepentingan kelompok dan pihak lain. Jika hal tersebut dilakukan maka jelas akan menimbulkan iri hati bagi masyarakat karena ada perbedaan perlakuan bagi masyarakat dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk berbasis elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke bahwa dalam proses pelayanan pembauatan kartu tanda penduduk berbasis elektronik (e-KTP) belum maksimal dalam penerapannya. Hal ini dapat dilihat dari :Kreativitas pegawai dalam bekerja sudah baik namun belum maksimal sering kali kehabisan belongko dalam pembuatan KTP digital.. Dinas belum bisa meproteksi dini kebutuhan belangko KTP apa lagi sekarnag sudah terjadi perubahan status nama Propinsi Papua menjadi Propinsi Papua Selatan. Inovasi baru yang akan dikembangkan yakni sisitem kependudukan ini ditransformasi ke dalam smartphome

untuk setiap individu. Bagi masyarakat yang sudah mengakses identitas digital dalam smartphone pribadinya, maka tidak perlu lagi untuk mencetak KTP. Responsivitas. Responsivitas yang dilakukan dalam mengantisipasi setiap bentuk perubahan yang terjadi baik dari sisi kebijakan undang-undang tuntutan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil sudah berjalan dengan baik. Untuk lebih tertib dalam pelayanan di berlakukan nomor antrian, pembuatan tempat bermain anak-anak agar anak-anak tidak mengganggu saat masyarakat melakukan pelayanan dan menyiapkan ruanagn menyusui bagi ibu-ibu yang sedang menyusui.

Berdasarkan penemuan dilapangan dan sebagai akhir pembahasan ini maka, peneliti memberikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada semua pihak terutama bagi : Bagi penyelenggara peayanan kepada masyarakat, dan terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat karena masih banyak masyarakat yang kebingungan dalam tentang syarat dan prosedur dalam pelayanan pembuatan KTP.. Bagi masyarakat untuk bisa mengikuti peraturan yang sudah di buat dan di harapkan agar selalu taat dalam menerima pelayanan tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. (2009). Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia). Penerbit, CV. Alfabeta Bandung
- Baswori & Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir,. (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bandung: PT. Bumi. Aksara
- Nawawi, Zaidan, (2007). Analisis tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Jurnal ekonomi dan menejemen Universitas Gajayana. Vol.8, No.2: 183 – 191
- Tjokroamidjojo, Bimantoro. (2001). Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan) Universitas Indonesia (UI Perss) Jakarta
- Prianto, Agus. 2006. Menakar Kualitas Pelayanan Publik. Malang: PT. In-Trans.
- Sugiyono, P. D. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Alfabeta, Ed.). Bandung: Alfabeta.
- SiagianP,Sondang.PerananStafdalamManajemen.Jakarta:GumiAksara. 2000
- Sinambela dkk,2006 . Reformasi Pelayanan Publik,Jakarta : Bumi Aksara
- Rina Mei Minasari (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Jurnal Kebijakan dan Manajemen public. Vplome 1 Nomor 1 Tahun 2013
- Rismawati,dkk .(2015). Responsivitas Pelayanan Perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo . Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, Desember 2015 Volume 1 Nomor 3