

**KINERJA APARATUR KECAMATAN MANGGALA DALAM  
PEMBUATAN E-KTP  
DI KECAMATAN MANGGALA  
KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Muhammad Hilmi Arfah Muchlis

NPP 30.1210

Asdaf Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email :

Pembimbing Skripsi : Dr. Drs. Didik Suprayitno,M.M.

**ABSTRACT**

***Problem/Background (GAP) :** In compiling the Skripsi, the author took the title "**Performance of Manggala District Apparatuses in Making E-KTP in Manggala District, Makassar City, South Sulawesi Province**". **Purpose :** to find out how the performance of Manggala District employees in providing population administration services to the community and what are the obstacles and also the efforts to overcome them. **Method :** is by using interviews, observation and documentation. As well as data analysis techniques, namely by using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result / Findings:** The performance of employees in making E-KTP for the community in Manggala District, Makassar City, South Sulawesi Province is quite good, but not optimal because there are still problems in its implementation, namely in the quantity of work indicators, this is because the facilities are already feasible for updated such as computers and networks that often have errors, indicators of community satisfaction related to people who do not understand the manufacturing procedure, as well as problems related to staff shortages. **Conclusion :** Manggala District, Makassar City, South Sulawesi Province is quite good, but not optimal because there are still problems in its implementation, namely facilities that are feasible to be updated, such as computers and networks that often have errors, have problems related to staff shortages and people who do not understand the manufacturing procedure. Efforts made by the sub-district include updating the existing facilities and infrastructure in the population administration section, adding employees in the population administration field, providing socialization to village officials regarding the latest regulations regarding procedures for making population administration.*

***Keywords:** E-KTP, performance, production, population*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih banyak pegawai yang belum bisa bekerja secara maksimal, kurangnya pegawai di kecamatan Manggala, serta adanya laporan masyarakat yang kurang memuaskan mengenai pembuatan administrasi kependudukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Kecamatan Manggala dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat serta apa saja hambatan dan juga upaya yang untuk mengatasinya. **Metode:** Penilaian kinerja menggunakan teori dari Mondy, Noe, Premeaux dengan dimensi Kuantitas, Kualitas, Kemandirian, Inisiatif, Adaptabilitas, dan Kerjasama. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Serta teknik analisis data yaitu dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dapat disimpulkan kinerja pegawai dalam pembuatan E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan masih belum optimal karena masih ada permasalahan dalam pelaksanaannya yakni pada indikator kuantitas pekerjaan hal ini dikarenakan fasilitas yang sudah layak untuk diperbaharui seperti komputer dan jaringan yang sering error, indikator kepuasan masyarakat terkait dengan masyarakat yang kurang memahami prosedur pembuatan, serta permasalahan terkait kekurangan pegawai serta masyarakat yang kurang memahami prosedur pembuatan. **Kesimpulan:** Dapat disimpulkan kinerja pegawai dalam pembuatan E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan belum optimal. Upaya yang dilakukan kecamatan yaitu memperbaharui sarana dan prasarana yang ada di bagian administrasi kependudukan, penambahan pegawai di bidang administrasi kependudukan, memberikan sosialisasi kepada aparat kelurahan terkait regulasi terbaru akan prosedur pembuatan administrasi kependudukan.

**Kata kunci:** E-KTP, kinerja, pembuatan, kependudukan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keahlian dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk dilihat secara langsung. Perlu adanya pengukuran dengan menilai hasil kerja karyawan melalui segi kualitas maupun kuantitas sesuai dengan spesifikasi pekerjaan yang telah ditetapkan organisasi. Penilaian kerja harus dilakukan seobjektif mungkin, sehingga hal itu dapat menjadi informasi yang berguna bagi manajer atau pimpinan terkait dengan kebutuhan karyawan, serta pelaksanaan promosi dan melihat perilaku karyawan. Menurut (Busro, 2020) kinerja merupakan pekerjaan yang sukses ditunjukkan oleh para karyawan dengan usaha mereka untuk memenuhi tugas dan kewajiban. Selain itu, kinerja karyawan memperlihatkan sebesar dan seberapa banyak karyawan memberikan kontribusi pada perusahaan atau organisasi. Menilai kinerja karyawan harus ada standar kinerja. Standar kinerja dapat di gunakan sebagai salah satu ukuran untuk menentukan apakah kinerja itu baik atau tidak.

Pelayanan publik adalah bantuan yang diberikan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah guna mencapai tujuan negara. Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang berada disuatu negara. Administrasi kependudukan merupakan berbagai kegiatan penertiban dan penataan dalam lingkup dokumen dan data kependudukan dengan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi

administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasilnya demi pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. (Yayat, 2017:56-57)

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang pengertian pelayanan publik sebagai berikut adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kinerja merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi pemerintah yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu pemerintahan (Moehariono, 2012:95). Maka dengan demikian kinerja dapat dikategorikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai secara kualitas dan kuantitas dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. (Rachman, 2017:3).

Pelayanan yang baik dihasilkan oleh pegawai yang memiliki kinerja dan etos yang baik. Dengan melihat kinerja pegawai maka akan terlihat sejauh mana keberhasilan dari tugas pegawai tersebut, dan dapat menjadi acuan penilaian seberapa jauh pelaksanaan tugas yang telah diberikan. Untuk mencapai pelayanan publik yang prima, maka dibutuhkan aparatur pemerintahan yang kompeten dan berkualitas dalam menyajikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dalam hal ini terkait dalam bentuk aturan-aturan maupun pelayanan yang lainnya seperti dalam bidang pelayanan jasa. Pelayanan publik yang baik adalah yang memperhatikan kebutuhan dari pelanggan. Pelayanan yang baik adalah indikator yang utama dalam terpenuhinya kebutuhan pelanggan.

Pelayanan publik memiliki pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang didasari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti persyaratan pelayanan, kemampuan aparatur pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Dengan ini pemerintah dapat memiliki konsekuensi dalam meningkatkan pelayanan khususnya dalam sektor pelayanan publik. (Ayudini, 2017:1-2)

Pada kenyataannya pelayanan publik yang sekarang berjalan di pemerintahan masih terkendala, seperti pelayanan yang belum maksimal karena efektivitas dan efisiensi yang kurang dan SDM yang belum memadai. Hal ini terbukti dengan masih adanya masyarakat yang mengeluhkan akan hal tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung, sering kita jumpai di media masyarakat yang menuntut akan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Indonesia. Kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama akan tersedianya sumber daya aparatur yang memiliki kualitas dan kuantitas yang memadai, dan juga tersedianya sarana dan prasarana fasilitas kantor yang memadai. (Anuar, 2019:16). Aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memiliki kondisi yang memerlukan perhatian yang cukup serius .

Dapat disimpulkan bahwa rencana kinerja tahunan Kecamatan Manggala tahun 2022 dengan sasaran yang pertama yaitu meningkatnya pelayanan prima terhadap masyarakat ini menunjukkan bahwa di butuhkan kinerja aparatur yang baik untuk meberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala Seputar dengan informasi singkat yang di dapatkan melalui telepon, penulis melakukan wawancara dengan Salah satu pegawai di Kecamatan Manggala (ANCU) pada tanggal 15 September 2022 pukul 12.00 WIB. Beliau menerangkan bahwa, selama ini dalam memberikan pelayanan publik, terkhusus dalam layanan E-KTP belum adanya penambahan tenaga kerja operasional di Kecamatan Manggala yang hanya berjumlah 4 orang saja dan 3 diantaranya yang bekerja di bagian E-KTP di Kecamatan Manggala masih berstatus honorer dengan gaji di bawah upah minimum regional. Selain permasalahan yang disebutkan di atas, aparatur di

Kecamatan Manggala belum mampu memberikan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan menurut peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang tata cara kepengurusan pembuatan dokumen kependudukan dan peneliti juga telah mendapatkan informasi tambahan dari kasi pemerintahan di Kecamatan Manggala (IIN NURFADHILAH) pada tanggal 14 November 2022 pukul 08:00 WIB. Beliau menerangkan bahwa, pelayanan E-KTP di Kecamatan Manggala masih terkendala dengan jumlah tenaga kerja dan masih terkendala dengan kurangnya blangko yang menghambat pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala dan juga untuk aparatur yang menanggapi pembuatan E-KTP masih berstatus honorer dengan gaji di bawah upah minimum regional.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Aparatur Kecamatan Manggala dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan

## **1.2 Kesenjangan masalah yang diambil**

Berdasarkan Hasil tinjauan pustaka peneliti, dapat disimpulkan bahwa rencana kinerja tahunan Kecamatan Manggala tahun 2022 dengan sasaran yang pertama yaitu meningkatnya pelayanan prima terhadap masyarakat ini menunjukkan bahwa di butuhkan kinerja aparatur yang baik untuk meberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala

Seputar dengan informasi singkat yang di dapatkan melalui telepon, penulis melakukan wawancara dengan Salah satu pegawai di Kecamatan Manggala (ANCU) pada tanggal 15 September 2022 pukul 12.00 WIB. Beliau menerangkan bahwa, selama ini dalam memberikan pelayanan publik, terkhusus dalam layanan E-KTP belum adanya pertambahan tenaga kerja operasional di Kecamatan Manggala yang hanya berjumlah 4 orang saja dan 3 diantaranya yang bekerja di bagian E-KTP di Kecamatan Manggala masih berstatus honorer dengan gaji di bawah upah minimum regional. Selain permasalahan yang disebutkan di atas, aparatur di Kecamatan Manggala belum mampu memberikan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan menurut peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang tata cara kepengurusan pembuatan dokumen kependudukan dan peneliti juga telah mendapatkan informasi tambahan dari kasi pemerintahan di Kecamatan Manggala (IIN NURFADHILAH) pada tanggal 14 November 2022 pukul 08:00 WIB. Beliau menerangkan bahwa, pelayanan E-KTP di Kecamatan Manggala masih terkendala dengan jumlah tenaga kerja dan masih terkendala dengan kurangnya blangko yang menghambat pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala dan juga untuk aparatur yang menanggapi pembuatan E-KTP masih berstatus honorer dengan gaji di bawah upah minimum regional.

Selain itu, aparatur yang menangani bagian administrasi kependudukan di Kecamatan Manggala sejumlah 4 dari 76 pegawai dan sebagian besar masih berstatus honorer. Sedangkan untuk pembayaran honor pegawai tersebut berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Makassar dimana jumlahnya masih kurang dari pada gaji dan tunjangan PNS dan semua pegawai yang mengurus di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Manggala status pendidikannya masih setara SMA sederajat.

Sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang bersifat administratif. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu dalam memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. (Eka, 2017:105). Selain itu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sarana pelayanan E-KTP yang masih kurang memadai dikarenakan peralatan masih kurang lengkap dan seringkali terganggu oleh jaringan internet, dokumen-dokumen yang dibutuhkan dari masyarakat yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Camat Manggala.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan kinerja aparatur sipil negara. Penelitian Terry Vadly Kuadang(2021) yang berjudul Kinerja Aparat Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Di Kantor Camat Pulau Batang Dua Kota Ternate Tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Pulau Barang Dua menemukan Hasil penelitian dalam penelitian ini menjelaskan bahwa Dari segi kualitas pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil Negara di Kecamatan Pulau Batang Dua belum maksimal Kuantitas kerja yang dihasilkan oleh aparatur sipil Negara belum menunjukkan prestasi yang baik yakni hanya sekitar 5-7 pelayanan dalam 1 minggu Pada aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, kinerja aparat sipil Negara di kantor Kecamatan Pulau Batang Dua dari segi ini masih kurang dari segi efektivitas, Pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pulau Batang Dua dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif. Penelitian Walid Mustafa tentang Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya menemukan Hasil penelitian pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat Kantor Camat di Kecamatan Blangpidie masih kurang baik. Hal ini terlihat dari pencapaian kinerja menurut aparatur dan menurut masyarakat yg mana mereka mengatakan bahwa kinerja aparat kecamatan masih kurang baik, masih banyak kekurangan-kekurangan pada kinerja aparat kecamatan dalam rangka melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat memberi arti bahwa kualitas pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi, sehingga pada saatnya terwujud aparatur kecamatan yang professional yang mampu Kinerja administrasi di bidang kemasyarakatan melayani masyarakat secara prima. Penelitian Kristhiana A. Laratmase tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Meyano Bab Kecamatan Kormomolin Kabupaten Kepulauan Tanimbar menemukan Berdasarkan Hasil Analisa koefisien Korelasi product moment Hasil perhitungan dengan analisa koefisien korelasi menunjukan bahwa nilai korelasi r yang berhasil diperoleh sebesar 0,82 Nilai tersebut mengandung arti bahwa kedua variabel pokok dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang sangat kuat.

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Dalam metode penelitian kualitatif diperlukan teknik pengumpulan data, analisis data dan pencarian data sesuai fakta-fakta yang ada di lapangan. Hal tersebut dikarenakan agar peneliti dapat melaksanakan observasi secara detail dan rinci sehingga peneliti dapat memperoleh data yang dapat mendeskripsikan mengenai fakta-fakta sesuai dengan fenomena di lapangan.

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja aparatur Kecamatan Manggala dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.

## **II. METODE**

Penelitian mengembangkan teori dari pengalaman masa lalu dan literatur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Dalam metode penelitian kualitatif diperlukan teknik pengumpulan data, analisis data dan pencarian data sesuai fakta-fakta yang ada di lapangan, dengan harapan agar penelitian ini dapat di observasi

secara detail dan rinci sehingga peneliti dapat memperoleh data yang dapat mendeskripsikan mengenai fakta-fakta sesuai dengan fenomena di lapangan. Setelah data tersebut diperoleh, peneliti melakukan analisis terhadap data tersebut yang menjelaskan tentang fenomena sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran jelas tentang kinerja aparatur kecamatan manggala dalam pelayanan E-KTP di kecamatan manggala kota makassar provinsi Sulawesi selatan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja aparatur sipil negara kecamatan manggala dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan masih belum optimal. Kesimpulan: Kinerja aparatur sipil negara kecamatan manggala dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala Kota Makassar masih belum optimal disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, jumlah pegawai yang kurang dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala, kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur dan persyaratan dalam pembuatan E-KTP ataupun jenis lainnya yang mengakibatkan terhambatnya pembuatan yang diterima masyarakat itu sendiri.

#### **3.1 Kondisi Geografis**

Secara geografis Kota Makassar adalah Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak di bagian Selatan Pulau Sulawesi yang dahulu disebut Ujung Pandang, terletak antara 119°24'17'38" Bujur Timur dan 5°8'6'19" Lintang Selatan. Kota Makassar memiliki topografi dengan kemiringan lahan 0-2°(datar) dan kemiringan lahan 3-15° (bergelombang). Luas Wilayah Kota Makassar tercatat 175,77 km persegi. Kota Makassar memiliki kondisi iklim sedang hingga tropis memiliki suhu udara rata-rata berkisar antara 26,°C sampai dengan 29°C. Kota Makassar memiliki ketinggian berada pada ketinggian antara 0-25 m dari permukaan laut. Luas wilayah Kota Makassar adalah 175,77 Km<sup>2</sup>. Wilayah ini terbagi menjadi 15 kecamatan dan secara keseluruhan terbagi lagi dalam satuan wilayah yang lebih kecil yaitu terdiri dari 153 wilayah kelurahan.

#### **3.2 Gambaran Umum Kecamatan Manggala**

Kecamatan Manggala Adalah salah satu dari 15 kecamatan yang berada di kota Makassar. Luas wilayah kecamatan Manggala adalah 24,14 km<sup>2</sup> atau 13,73 persen dari luas Kota Makassar. Letak Geografis kecamatan Manggala adalah 5,1752°LS 119,4935°BT. Kelurahan Manggala merupakan Kelurahan dengan luas wilayah terluas di Kecamatan Manggala yaitu seluas 4,44 Km<sup>2</sup>. Dan Kelurahan Biring Romang merupakan Kelurahan dengan wilayah terkecil di Kecamatan Manggala dengan hanya memiliki luas wilayah sebesar 0,94 Km<sup>2</sup>.

#### **3.3 Kinerja Aparatur Kecamatan Manggala dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan**

Berdasarkan data yang telah diambil peneliti temukan berbagai permasalahan sehingga diperlukannya penelitian terhadap kinerja pegawai di kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Pada dasarnya penilaian kinerja aparatur kecamatan bisa dilihat dari berbagai aspek. Dalam hal ini penulis menggunakan teori dari Mondy, Noe, Premeaux dalam Priansa (2016:271) yang menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan

menggunakan dimensi: (1) Kuantitas Pekerjaan; (2) Kualitas Pekerjaan; (3) Kemandirian; (4) Inisiatif; (5) Adaptabilitas; (6) Kerjasama

Beberapa dimensi di atas didukung dengan indikator-indikator agar mendapatkan data yang benar-benar akurat dan memang dibutuhkan dalam proses penelitian.

Dari hasil wawancara dan pengamatan lapangan, penulis memperoleh informasi bahwa Kecamatan Manggala merupakan kecamatan yang produktif dalam hal pembuatan E-KTP kepada masyarakat. Hal ini disimpulkan karena jumlah pembuatan E-KTP di kecamatan ini sejumlah 17.985 E-KTP. Kesadaran masyarakat yang cukup tinggi terhadap kelengkapan administrasi membuat meningkatnya pembuatan E-KTP yang ada di Kecamatan Manggala sehingga menimbulkan permasalahan pembuatan yang semakin meningkat tidak sebanding dengan jumlah pegawai serta jumlah penduduk di Kecamatan Manggala.

### **3.4 Hubungan Kinerja Antar Organisasi**

Hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan, penulis dapat mengetahui bahwa Kantor Kecamatan Manggala dalam melakukan kerja sama dengan pihak lain baik secara horizontal maupun vertikal dengan pihak organisasi swasta maupun pemerintahan.

### **3.5 Sosialisasi**

Hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan, penulis dapat mengetahui bahwa Kecamatan Manggala sudah melakukan sosialisasi dengan baik kepada masyarakat dengan memberikan sosialisasi tentang jenis kebijakan pemerintah.

### **3.6 Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan**

Faktor Penghambat kinerja pegawai kecamatan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Manggala adalah karena fasilitas seperti komputer dan jaringan masih sering mengalami masalah error, kurangnya pegawai yang membidangi pembuatan E-KTP, kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pembuatan E-KTP. Faktor-faktor tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut: (1) Fasilitas seperti komputer dan jaringan yang sering error ketika pembuatan berlangsung yang mengakibatkan keterlambatan pembuatan; (2) Kurangnya jumlah pegawai yang membidangi pembuatan E-KTP, jumlah pegawai yang hanya 2 (orang) saja yang dimana apabila pegawai terkendala untuk hadir mengakibatkan terhambatnya pembuatan E-KTP. (3) Kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pembuatan E-KTP di kantor Camat Manggala, Hal ini menjadi faktor penghambat pembuatan di kantor Camat Manggala.

### **3.7 Upaya Yang Dilakukan Aparatur Kecamatan Manggala Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan**

Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Manggala dalam memberikan pelayanan masyarakat yaitu : (1) Memperbaharui Sarana Dan Prasarana yang ada di bagian administrasi kependudukan serta upaya kantor Camat Manggala khususnya pada bidang administrasi kependudukan yaitu terus menjaga dan merawat fasilitas yang ada agar dapat digunakan dengan baik supaya pembuatan E-KTP kepada masyarakat tidak terhambat dan terlaksana secara maksimal; (2) Penambahan pegawai di bidang administrasi kependudukan oleh Kecamatan Manggala yang akan menambah jumlah pegawai sejumlah 4 (empat) orang pegawai di bagian pelayanan yang mengerti dan berpengalaman dalam pembuatan administrasi kependudukan; dan (3) Memberikan sosialisasi kepada aparat Kelurahan terkait regulasi terbaru akan prosedur pelayanan administrasi kependudukan

### 3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kinerja pegawai dalam pembuatan E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan belum optimal karena masih ada permasalahan dalam pelaksanaannya yakni pada indikator kuantitas pekerjaan hal ini dikarenakan fasilitas yang sudah layak untuk diperbaharui seperti komputer dan jaringan yang sering error, indikator kepuasan masyarakat terkait dengan masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan, serta permasalahan terkait kekurangan pegawai.

### 3.9 Diskusi Penemuan Menarik yang Terkait

Penulis menemukan bahwa faktor utama yang menghambat kinerja pegawai kecamatan dalam pembuatan E-KTP adalah fasilitas, kurangnya jumlah pegawai, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pembuatan E-KTP. Fasilitas yang kurang mendukung seperti komputer yang sering eror tentunya menghambat pembuatan E-KTP.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara Kecamatan Manggala dalam membuat E-KTP di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja pegawai dalam pembuatan E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan belum optimal karena masih ada permasalahan dalam pelaksanaannya yakni pada indikator kuantitas pekerjaan hal ini dikarenakan fasilitas yang sudah layak untuk diperbaharui seperti komputer dan jaringan yang sering *error*, indikator kepuasan masyarakat terkait dengan masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan, serta permasalahan terkait kekurangan pegawai. Adapun upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Manggala adalah dengan memperbaharui sarana dan prasarana yang ada di bagian administrasi kependudukan serta upaya kantor Camat Manggala khususnya pada bidang administrasi kependudukan.

**Keterbatasan Penelitian :** (1) Fasilitas seperti komputer dan jaringan yang sering *error* ketika pembuatan berlangsung yang mengakibatkan keterlambatan pembuatan. (2) Kurangnya jumlah pegawai yang membidangi pembuatan E-KTP, jumlah pegawai yang hanya 2 (orang) saja yang dimana apabila pegawai terkendala untuk hadir mengakibatkan terhambatnya pembuatan E-KTP. (3) Kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pembuatan E-KTP di kantor Camat Manggala, Hal ini menjadi faktor penghambat pembuatan di kantor Camat Manggala.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis berharap agar kedepannya akan ada penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan kinerja aparatur sipil negara di Kecamatan Manggala Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Camat Kecamatan Manggala beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Priansa,Donni Juni. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan

Kuadang, T. V. (2021). KINERJA APARAT SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI KANTOR CAMAT PULAU BATANG DUA KOTA TERNATE. *POLITICO*

Walid mustafa(2015) *Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya*

Laratmase, Kristhiana Anthonia, 2021. "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Meyano Bab Kecamatan Kormomolin Kabupaten Kepulauan Tanimbar





