

**EFEKTIFITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI e-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
DI KABUPATEN MERAUKE PROVINSI PAPUA SELATAN**

JANUARIUS H. YAWOK

NPP. 30.1481

*Administrasi Pemerintahan Daerah Manajemen Pemerintahan*

Email:

Pembimbing Skripsi: Bapak Dr. Herson Simbolon, SH, M.Si

**ABSTRACT**

**Dispute/Background (GAP):** Government administrators in Indonesia are directly or indirectly required to be able to adjust to existing changes by fulfilling every demand in order to be able to adapt to the changes brought about by the industrial revolution 4.0, namely by creating quality servants who have more competent capabilities and quality to meet job demands. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effectiveness of ASN performance in e-KTP administration services at the Merauke Regency Population and Civil Registration Service. **METHOD :**The writer decided to use descriptive research. In general, qualitative descriptive research is a research procedure that uses a scientific method to find answers to the formulation of the problem by going directly to the field to examine the problems and events that occur, can be used as a solution to a problem and can be used as a specific use. **Results/Findings:** The results of the study show that the effectiveness of ASN performance in e-KTP administration services at the Population and Civil Registration Service of Merauke Regency is going well, but there is still a need for improvement to be made and the effectiveness of ASN performance in e-KTP administration services is still constrained by several problems such as infrastructure, time discipline, lack of skills or skills and attitudes, but all can still be handled properly in the services provided to the community. **Conclusion:** The ability to adapt to ASN is good in keeping up with the developments that occur with the services provided to the community, but it is indeed necessary to improve both from the ASN itself and in terms of infrastructure and attitudes and existing networks for better service.

**Keywords:** Website, Merauke.go.id, Outreach, Problems, Efforts

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia secara langsung maupun tidak langsung dituntut untuk dapat menyesuaikan perubahan yang ada dengan memenuhi setiap tuntutan agar dapat beradaptasi dengan perubahan yang dibawa oleh revolusi industri 4.0 yakni dengan menciptakan kualitas pelayan yang memiliki kemampuan lebih berkompeten dan berkualitas sehingga dapat memenuhi tuntutan pekerjaan. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan administrasi e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Merauke. **Metode :** Secara umum Penelitian deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan cara yang ilmiah dalam menemukan jawaban atas rumusan masalah dengan turun langsung di lapangan untuk meneliti masalah serta peristiwa yang terjadi bent sehpup apat dijadikan sebagai suatu penyelesaian atas suatu masalah dan dapat dijadikan sebagai kegunaan tertentu. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan administrasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke berjalan dengan baik, namun masih perlu adanya peningkatan yang dilakukan dan untuk efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan administrasi e-KTP masih terkendala beberapa masalah seperti sarana prasarana,kedisiplinan waktu,kurangnya ketrampilan atau skil dan juga sikap, namun semua masih

dapat ditangani dengan baik dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Kemampuan menyesuaikan diri para ASN sudah baik dalam mengikuti perkembangan yang terjadi dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun memang perlu adanya peningkatan baik itu dari ASN sendiri maupun dari segi sarana prasarana dan sikap serta jaringan yang ada untuk pelayanan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** Website, Merauke.go.id, Sosialisasi, Permasalahan, Upaya

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam sebuah organisasi, pemerintah memiliki fokus utama untuk melayani masyarakat. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dengan tujuan tercapainya kepuasan dan pemenuhan kebutuhan mereka. Pelayanan publik yang baik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam mewujudkan good governance. Namun, ada pengawasan publik dari pemerintah tentang layanan yang tidak memadai. Di sisi lain, masyarakat juga perlu mau dan melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Baik pemerintah maupun organisasi lain yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tujuan dan target yang disepakati bersama untuk mencapainya. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan peraturan dan sistem kinerja yang baik bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Namun, terkadang pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum malah berubah menjadi pelayanan publik kepada negara. Pemerintah dan birokrasi harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena negara sebenarnya didirikan untuk kepentingan rakyat yang mendirikaninya. Untuk mengevaluasi berjalannya suatu organisasi pemerintahan, diperlukan konsep efektivitas yang menekankan pada tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas dapat diukur dari perbandingan antara rencana atau target dengan hasil yang dicapai. Apabila hasil pencapaian tidak sesuai dengan rencana, maka dapat dikatakan tidak efektif. Efektivitas juga meliputi tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai dan pejabat yang terlibat dalam pelayanan. Pelayanan yang efektif membutuhkan kontribusi dari semua elemen terkait, tidak hanya dari pemerintah. Pemanfaatan sumber daya dengan output minimal untuk mencapai hasil yang maksimal merupakan cara pelayanan yang efektif. Pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam upaya dan kegiatan pemerintah untuk mencapai pelayanan yang efektif. Pelayanan yang efektif diharapkan tidak hanya terjadi di tingkat pusat, tetapi juga di tingkat daerah dan organisasi terkecil di daerah. Pelayanan yang efektif pada tingkat organisasi terkecil di daerah memiliki peran penting dalam pemerataan pelayanan dan pembangunan daerah. Oleh karena itu, pemerintah daerah termasuk pemerintah kabupaten perlu memberikan dukungan penuh dan memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan e-KTP di Kabupaten Merauke terdapat berbagai permasalahan seperti kurangnya kualitas dan jumlah pegawai, lambatnya waktu pelayanan, dan terbatasnya penyediaan blanko. Permasalahan tersebut berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi e-KTP, perlu dilakukan evaluasi efektivitas kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Merauke. Evaluasi ini akan membahas kendala yang muncul dalam pelayanan administrasi e-KTP dan upaya yang dilakukan instansi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pengenalan makalah penelitian ini menyoroti pentingnya pelayanan publik yang efektif dalam mencapai pemerintahan yang baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, ada pengawasan publik tentang layanan yang tidak memadai. Makalah ini menekankan perlunya kerangka peraturan dan sistem kinerja yang baik bagi pegawai pemerintah untuk memenuhi tugas mereka secara efektif. Makalah tersebut menyebutkan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kabupaten Merauke, seperti infrastruktur,

disiplin waktu, kurangnya keterampilan, dan sikap. Permasalahan tersebut berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Makalah penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kinerja PNS dalam pelayanan administrasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Namun, celah spesifik dalam penelitian ini tidak disebutkan secara eksplisit dalam teks yang disediakan. Untuk menentukan kesenjangan yang tepat, perlu mengacu pada metodologi penelitian, tujuan, dan pertanyaan penelitian yang dinyatakan dalam makalah penelitian lengkap. Makalah penelitian ini bermaksud untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi e-KTP dan upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan. Dengan melakukan evaluasi, peneliti bertujuan untuk menilai efektivitas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Secara keseluruhan, kesenjangan dalam penelitian tersebut terlihat pada kebutuhan untuk mengatasi masalah yang teridentifikasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi e-KTP di Kabupaten Merauke.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Afrida (2017) bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum efektif karena kurangnya kualitas sumber daya manusia (SDM) pegawai, kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran.

Penelitian yang dilakukan oleh Yustika Oktora Domas pada tahun 2022 bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan berbasis publik online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Utara efektif karena didukung oleh kinerja pegawai negeri sipil (PNS) yang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Deviyanti Arruan Minanga Roberth pada tahun 2017 bertujuan untuk mengukur kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Mamasa, Sulawesi Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan mencakup kuantitas, kualitas, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama.

Penelitian yang dilakukan oleh Nursanti Jamaluddin bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kinerja pegawai dalam penggunaan sistem kearsipan berbasis elektronik di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai dalam penggunaan sistem kearsipan berbasis elektronik di Kota Makassar terkait dengan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri, prestasi kerja, dan kepuasan pegawai..

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memahami efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, khususnya dalam pembuatan akta kelahiran dan penggunaan sistem kearsipan berbasis elektronik. Penelitian ini merumuskan permasalahan yang dihadapi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, seperti kurangnya kualitas SDM, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan keterbatasan sumber daya infrastruktur. Penelitian ini memberikan gambaran yang aktual tentang upaya dan tantangan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, dengan fokus pada aspek kualitas kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang memberikan pemahaman yang mendalam tentang konteks dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi kebijakan pemerintah dan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan sumbangan pengetahuan yang baru dan

relevan dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan publik yang lebih efektif.

### **1.5. Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan administrasi e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

## **II. METODE**

Penulis memutuskan untuk menggunakan penelitian deskriptif. Secara umum Penelitian deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan cara yang ilmiah dalam menemukan jawaban atas rumusan masalah dengan turun langsung di lapangan untuk meneliti masalah serta peristiwa yang terjadi bent sehubungan apa dapat dijadikan sebagai suatu penyelesaian atas suatu masalah dan dapat dijadikan sebagai kegunaan tertentu.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Efektivitas Kinerja ASN**

Efektivitas merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk meraih sebuah tujuan yang telah ditetapkan melalui metode-metode yang telah disiapkan sehingga tujuan tersebut dapat segera diperoleh dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Untuk mendapatkan tujuan tersebut tentunya harus menghadapi seluruh hambatan yang ada. Penulis melakukan observasi langsung melalui pelaksanaan Penelitian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke pada bulan Januari 2023 untuk memperoleh data-data yang diperlukan untuk mengukur efektivitas Kinerja dalam pelayanan administrasi e-KTP. Efektivitas kinerja dalam pelayanan administrasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua.

### **3.2. Kemampuan Menyesuaikan Diri**

Kemampuan menyesuaikan diri merupakan interaksi yang berkelanjutan dengan diri sendiri, orang lain, dan lingkungan, baik dalam konteks individu maupun organisasi. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kemampuan menyesuaikan diri memiliki beberapa indikator, yaitu merancang perubahan strategi manajemen, memahami teknologi yang digunakan, dan melaksanakan pelatihan yang berkelanjutan. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dan Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menunjukkan bahwa penerapan aplikasi pelayanan administrasi e-KTP telah dilakukan dengan baik. Proses pelayanan e-KTP dijelaskan melalui beberapa langkah yang melibatkan pemohon, petugas, dan berbagai bagian terkait di dinas tersebut. Walaupun sebagian besar ASN memberikan pelayanan dengan baik, terdapat beberapa oknum ASN yang masih kurang ramah terhadap masyarakat. Secara keseluruhan, kemampuan menyesuaikan diri dan penerapan aplikasi pelayanan administrasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa perbaikan yang perlu diperhatikan, seperti mengatasi antrian yang panjang dan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada masyarakat.

### **3.3. Prestasi Kerja Pegawai**

Prestasi kerja dalam penggunaan sistem e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu peningkatan keterampilan atau kemampuan, loyalitas pekerjaan, dan kreativitas dan disiplin kerja. Hasil wawancara dengan Sekretaris dan Kepala Seksi Bidang Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa pelayanan administrasi e-KTP telah dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ditentukan, meskipun ada kendala yang terjadi. ASN di dinas tersebut juga telah bekerja sama dengan baik antarbidang untuk menjalankan tugas masing-masing dan memastikan semua pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke terbagi menjadi dua jenis, yaitu penerbitan dan pencetakan. Seluruh ASN di dinas tersebut sudah mampu mengaplikasikan sistem dengan baik, meskipun terdapat kendala yang dapat diatasi. Sistem pelayanan ini terhubung antarbidang dan membutuhkan kerja sama yang baik antara ASN untuk menjamin kelancaran semua pekerjaan. Secara

keseluruhan, penerapan sistem e-KTP dan prestasi kerja ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah berjalan dengan baik, namun terdapat upaya perbaikan yang perlu dilakukan. Kerja sama antarbidang juga telah terlaksana dengan baik, mengingat pentingnya kerja sama dalam sistem pelayanan yang terhubung satu sama lain

#### **3.4. Kepuasan Kerja Pegawai**

Kepuasan kerja pegawai dalam penerapan sistem e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu menyediakan lingkungan kerja yang baik, menyediakan fasilitas pendukung, dan memberikan semangat kerja pegawai. Sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas dan Sekretaris menunjukkan bahwa saat ini sarana dan prasarana di dinas masih kurang memadai dan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengadaan sarana dan prasarana yang lebih baik diperlukan untuk memastikan ASN dapat memberikan pelayanan dengan baik dan nyaman. Salah satu contohnya adalah kekurangan alat pencetakan KTP yang menghambat waktu pelayanan kepada masyarakat. Penulis juga melihat langsung bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke masih sangat kurang. Oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana menjadi hal yang penting agar ASN dapat memberikan pelayanan dengan baik. Dengan demikian, kepuasan kerja pegawai dalam penggunaan sistem e-KTP dapat ditingkatkan melalui peningkatan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan efisien.

#### **3.5. Diskusi Temuan Utama**

Sarana dan prasarana yang terbatas dapat menghambat pelaksanaan pelayanan yang efektif dan efisien. Fasilitas yang tidak memadai dapat menghambat kelancaran pekerjaan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum sesuai dapat menghambat pelaksanaan pelayanan yang efektif. ASN perlu menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP agar tujuan pelayanan dapat tercapai dengan baik. Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang dapat mempengaruhi kinerja dan perkembangan organisasi. Kualitas SDM, termasuk keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman, sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kedisiplinan waktu yang kurang dapat menghambat efektivitas pelayanan. Waktu penggunaan yang tidak efisien dapat memperlambat proses pelayanan dan mengurangi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat merugikan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap instansi tersebut. Dalam pelayanan e-KTP yang terbatas, kendala jaringan internet dapat menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang lancar. Masalah jaringan dapat memperlambat proses pelayanan dan mengganggu kualitas pelayanan yang diberikan. Pemahaman masyarakat yang kurang terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat agar mereka dapat memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan. Untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan mengatasi faktor penghambat tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke perlu melakukan upaya perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana, merevisi SOP yang sesuai, pengembangan SDM, peningkatan disiplin waktu, pemenuhan standar pelayanan publik, peningkatan jaringan, dan peningkatan pemahaman masyarakat melalui sosialisasi dan edukasi.

#### **3.6. Upaya Mengatasi Hambatan**

Melalui kegiatan jemput bola, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mendatangi lokasi seperti kecamatan atau desa. Hal ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan memudahkan masyarakat yang sulit mengakses kantor Dinas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalin kerja sama dengan Kantor Kecamatan guna mempermudah pelayanan di daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau. Melalui kerja sama ini, pelayanan dapat diperluas dan mencakup seluruh wilayah kabupaten, sehingga masyarakat di daerah terpencil juga dapat merasakan pelayanan yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pembinaan dan pemberian motivasi kepada SDM yang ada di dalamnya. Peningkatan kualitas SDM dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan diri agar mereka dapat

menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pekerjaan. Hal ini bertujuan agar ASN mampu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan kedisiplinan dalam menggunakan waktu. Kedisiplinan waktu yang baik akan memastikan pelayanan tidak tertunda dan mengurangi antrian yang panjang. Dengan menggunakan waktu secara efisien, pelayanan dapat berjalan lancar dan memuaskan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan sarana dan prasarana yang ada. Sarana dan prasarana yang memadai seperti komputer dan alat pencetakan KTP akan membantu mempercepat dan mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman tentang pelayanan yang diberikan. Sosialisasi ini penting terutama bagi masyarakat di daerah terpencil agar mereka memahami prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan ini mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui upaya-upaya tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, tetap diperlukan upaya peningkatan agar pelayanan dapat terus berkembang dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efektif.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan mengenai Efektivitas Kinerja ASN dalam Pelayanan Administrasi e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan penulis dapat menyimpulkan beberapa hal. Kemampuan menyesuaikan diri para ASN sudah baik dalam mengikuti perkembangan yang terjadi dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun memang perlu adanya peningkatan baik itu dari ASN sendiri maupun dari segi sarana prasarana dan sikap serta jaringan yang ada untuk pelayanan yang lebih baik lagi. Prestasi kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke masih kurang baik untuk seluruh pelayan yang diberikan kepada masyarakat karena keterampilan dan keterampilan para ASN belum terlalu baik dalam menghadapi permasalahan yang terjadi. Peningkatan dibagian keterampilan dan keterampilan para ASN harus ditingkatkan agar semua pekerjaan yang dilakukan akan berjalan dengan baik dengan persaingan yang sehat antara bidang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kepuasan pegawai pegawai belum tersedia dengan baik karena masih kurang mencukupinya sarana dan prasarana yang ada dan juga fasilitas yang masih kurang sehingga lingkungan kerja menjadi kurang baik dan semangat ASN juga agak kurang harus bergantung pada sarana yang masih kurang memadai. Perlunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan peningkatan sarana dan prasarana serta pengadaan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu, biaya, dan kurangnya dokumen penelitian

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian dapat dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan sistem e-KTP dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini melibatkan penilaian tentang keberhasilan sistem dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

#### **V. UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan semua pihak yang berwajib mulai dari Kepla beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Siti Afrida (2017) Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan
- Yustika Oktora Domas (2022). Efektivitas Pelayanan Berbasis Publik Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Utara.
- Deviyanti Arruan Minanga Roberth (2017). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Mamasa, Sulawesi Barat
- Nursanti Jamaluddin (2019) Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Berbasis Elektronik di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Makassar
- Darma, Agus. 1991, Manajemen Prestasi. Jakarta : Rajawali Press
- Georgopolus dan Tannenbaum. 1985, Efektivitas Organisasi, Jakarta: PT. Penerbit Erlangga,
- Gitosudarmo, dkk., 2010. Perilaku Keorganisasian, Cetakan Ketiga. Yogyakarta : BPF.
- Hasibuan. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. Anwar. 2013.
- Steers, Richard (1985). Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku (Alih)Bahasa. (Magdalena). Jakarta: Erlangga.

