

**KINERJA APARATUR KECAMATAN MAIWA DALAM PELAYANAN
E-KTP SEMASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN MAIWA
KABUPATEN ENREKANG PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Aguslan

NPP.28.1068

Asdaf Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur

Email : aguslanfisioner@gmail.com

Abstrak

Dalam Penyusunan Laporan Akhir, penulis mengambil judul “**Kinerja Aparatur Kecamatan Maiwa Dalam Pelayanan e-KTP Semasa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan**”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih banyak pegawai yang belum bisa bekerja secara maksimal, kurangnya pegawai di kecamatan Maiwa, serta adanya laporan masyarakat yang kurang memuaskan mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Kecamatan Maiwa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat serta apa saja hambatan dan juga upaya yang untuk mengatasinya.

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.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dapat disimpulkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan sudah cukup baik namun 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. Upaya yang dilakukan kecamatan yaitu Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dapat disimpulkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan sudah cukup baik namun belum optimal karena masih ada permasalahan dalam pelaksanaannya yakni pada fasilitas yang sudah layak untuk diperbaharui seperti komputer dan jaringan yang sering *error*, memiliki permasalahan terkait kekurangan pegawai serta masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan. 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 desa terkait regulasi terbaru akan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.

Kata kunci: e-KTP, kinerja, pelayanan, kependudukan

Abstrack

In the preparation of the Final Report, the author took the title "Performance of Employees in e-KTP service in Maiwa on Pandemi Covid-19 in Maiwa District, Enrekang Province of Sulawesi Selatan". This research is based on the fact that there are still many employees who have not been able to work optimally, the lack of employees in the sub-district of Maiwa, contract employees who do not meet the standards, and the existence of unsatisfactory community reports on community services. This study aims to find out how the performance of Maiwa District employees in providing community services as well as what are the obstacles and also efforts to overcome them.

Performance evaluation uses theories from Mondy, Noe, Premeaux with the dimensions of Quantity, Quality, Independence, Initiative, Adaptability, and Cooperation. This research is a qualitative research using descriptive method with inductive approach. The technique for collecting data is to use interviews, observation and documentation. And data analysis techniques are using data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

Based on the results of research and data processing, it can be concluded that the performance of employees in providing services to the community in the District of Maiwa, Enrekang, South Sulawesi Province is quite good but not optimal because there are still problems in its implementation, on the indicator of the quantity of work, this is due to facilities that are already feasible to be renewed such as computers and networks that often have errors, indicators of community satisfaction related to people who do not understand service procedures, as well as problems related to staff shortages. The efforts made by the sub-district are based on research results and data processing. It can be concluded that the performance of employees in providing services to the community in Maiwa Subdistrict, Enrekang Regency, South Sulawesi Province is quite good but not optimal because there are still problems in its implementation, namely in facilities that are suitable for updating such as computers and networks that often an error, have problems related to staff shortages. as well as people who do not understand service procedures. Efforts made by the sub-district include updating existing facilities and infrastructure in the population administration section, adding staff in the field of population administration, providing socialization to village officials regarding the latest regulations on population administration service procedures.

Keywords: e-KTP, performance, service, community

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bantuan yang diberikan kepada masyarakat yang dilakukan oleh kelompok atau seseorang birokrasi 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)

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. Aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memiliki kondisi yang memerlukan perhatian yang cukup serius apalagi dalam kondisi pandemi seperti ini. Dalam tingkat kecamatan kinerja aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik masih belum bisa dikatakan sesuai dengan harapan. Permasalahan seperti ini yang dihadapi oleh pemerintah di tingkat kecamatan. Dalam hal ini terjadi pada kinerja aparatur di Kecamatan Maiwa semasa pandemi Covid-19 yang dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat.

1.2 Permasalahan

Seputar informasi singkat melalui telepon, penulis melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Maiwa (Salmiati Ibrahim) pada tanggal 19 September 2020 pukul 17.22 WIB. Beliau menerangkan bahwa, selama ini dalam memberikan pelayanan publik, terkhusus dalam layanan e-KTP belum adanya penambahan tenaga kerja operasional di Kecamatan Maiwa yang hanya berjumlah 4 orang saja dan semua aparatur yang bekerja di bagian e-KTP di Kecamatan Maiwa masih berstatus honorer dengan gaji di bawah upah minimum regional. Selain permasalahan yang disebutkan di atas, aparatur di Kecamatan Maiwa belum mampu memberikan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan menurut peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang tata cara kepengurusan pembuatan dokumen kependudukan.

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 sering terkendala jaringan yang seringkali terganggu dan mengakibatkan terhambatnya pelayanan pembuatan

e-KTP di kantor Camat Maiwa, serta seringnya komputer yang *error* dikarenakan komputer yang ada pada kantor Camat Maiwa tergolong sudah tua dan layak untuk diremajakan.

Dalam masa pandemi Covid-19 di mana para aparatur bekerja secara langsung di kantor dan juga bekerja di rumah atau *Work From Home* yang mengharuskan aparatur Kecamatan Maiwa harus membeli kuota sendiri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan hal ini membebani aparatur yang bekerja di sana yang seharusnya menjadi tanggungan pemerintah. Maka dengan adanya permasalahan yang ada di atas mengakibatkan tidak maksimalnya aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Aparatur Kecamatan Maiwa dalam Pelayanan e-KTP Semasa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan”**

I.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Roza berjudul *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Langowan Timur)*(Roza, 2019). Penelitian khalida dengan judul *Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Tradu E-KTP (Studi Kasus Di UPTD Zona II Disdukcapil Peukan Bada Kecamatan Aceh Besar)* (Khalida,2018). Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di UPTD Disdukcapil Peukan Bada tersebut belum memenuhi asas-asas pelayanan publik secara keseluruhan karna masih terdapat beberapa asas yang belum terpenuhi yaitu ketepatan waktu penyelesaian, fasilitas, keprofesionalan. Hambatan yang terjadi dari faktor internal dan eksternal dalam memberikan dan melaksanakan pelayanan administrasi. UPTD Zona II Disdukcapil Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar bisa lebih meningkatkan pelayanan publik dengan meningkatkan sumber daya manusia, proses dan kualitas pelayanan yang lebih maksimal dan fasilitas yang memadai. .Menjelaskan Pelaksanaan pelayanan publik, khususnya pelayanan E-KTP dikantor kecamatan, secara umum kualitasnya masih perlu ditingkatkan, dari segi waktu kepengurusan, relatif sudah baik, karena tidak membutuhkan waktu yang tidak terlalu lama. Begitupun kalau kita berbicara mengenai biaya yang sudah tidak lagi harus dikeluarkan oleh masyarakat. Penelitian Nur'ain berjudul *Kinerja Aparatur Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo* (Nur'ain,2017). Menjelaskan Kinerja dan upaya kecamatan dalam pemberian layanan E-KTP kepada masyarakat melalui program E-KTP Mobile memberikan nilai tambah terhadap kualitas kinerja pelayanan aparatur yang menggunakan peluang dan sumber daya yang ada dengan baik. Sosialisasi dan komunikasi yang baik dengan pihak kelurahan untuk membantu mengorganisir proses pelayanan E-KTP. Sebab dari pantauan peneliti, kantor Kecamatan Kota Timur hanya memiliki 2 (dua) orang operator pelaksana pelayanan E-KTP. Akan tetapi kerjasama dan koordinasi

yang baik tetap terjalin. Penelitian Kristiawan yang berjudul *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan E-Ktp Di Desa Sragi, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Ponorogo* (Kristiawan,2015) Menjelaskan bahwa Untuk memaksimalkan kinerja aparatur pemerintah Desa dalam pelayanan E-KTP khususnya yang ada di Desa Sragi supaya dalam memberikan pelayanan lebih baik, sopan dan ramah ,penulis menyarankan ketika memberikan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan dan benar-benar berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Penelitian Hizkia dengan judul *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan E-Ktp (Suatu Studi Di Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa)*(Hizkia, 2013) Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparatur pemerintah merupakan amanat dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan Undang-Undang No 35 Tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, di mana kontes penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan e-ktp, dengan menggunakan dimensi kinerja dari Teori Mondy, Noe, Premeaux (dalam Priansa, 2016:271) yaitu Kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, kemandirian, inisiatif, adaptabilitas, Kerjasama.

1.5 Tujuan

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja, penghambat dan upaya dari aparatur Kecamatan Maiwa dalam pelayanan e-KTP semasa pandemi Covid-19 di Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan.

II. METODE

Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis tentang apa yang terjadi di lapangan. Dalam lokasi penelitian tentu saja terdapat data yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian. Maka kegiatan terpenting dalam penelitian adalah pengumpulan data.

Maka penulis berkesimpulan bahwa pengumpulan data merupakan suatu hal yang wajib dilakukan dalam penelitian yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang sistematis guna memperoleh data yang sesuai dengan apa yang dibahas pada rumusan masalah. Dari penjelasan di atas maka penulis dalam proses penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisis data di lapangan. Menurut Miles *and* Huberman (dalam Sugiyono, 2016:369) menyatakan bahwa:

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu kemudian dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Aktivitas dalam analisis data menurut Sugiyono (2013:338-345) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Aparatur Kecamatan Maiwa dalam Pelayanan e-KTP Semasa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan

3.1.1 Kuantitas Pekerjaan

Dalam dimensi kuantitas yang ingin diamati oleh penulis ialah jumlah pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai atau dapat disebut juga dengan produktifitas pegawai dalam bekerja. Kecamatan Maiwa merupakan salah satu kecamatan terpadat di Kabupaten Enrekang dan dapat dikatakan bahwa Kecamatan Maiwa adalah kecamatan yang produktif dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesadaran masyarakat yang cukup tinggi terhadap kelengkapan administrasi membuat meningkatnya pelayanan yang ada di Kecamatan Maiwa sehingga menimbulkan permasalahan pelayanan yang semakin meningkat tidak sebanding dengan jumlah pegawai serta jumlah penduduk di Kecamatan Maiwa. Hal ini dibuktikan dengan data terkait jumlah pelayanan di Kecamatan Maiwa adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Rekapitulasi Jumlah Pelayanan di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang 2020

Bulan	KIA	e-KTP	KK
Januari	4	22	20
Februari	4	132	72
Maret	4	145	42
April	1	10	25
Mei	13	77	93
Juni	66	187	113
Juli	79	147	155

Agustus	4	121	49
September	10	89	116
Oktober	14	0	82
November	17	100	174
Desember	40	123	105
Pelayanan	256	1153	1046
Jumlah pelayanan		2.455 Pelayanan	

Sumber : Kantor Kecamatan Maiwa, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pelayanan di Kecamatan Maiwa di tahun 2020 sejumlah 2.455. Pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat tidak sebanding dengan jumlah pegawai di bagian pelayanan kependudukan. Adapun jumlah pegawai yang khusus melayani di bagian pelayanan kependudukan hanya terdiri dari 4 (empat) orang. yakni sebagai berikut :

1. 2 (satu) orang pegawai sebagai petugas operator pelayanan khusus permasalahan Kartu Keluarga seperti pencetakan Kartu Keluarga, perubahan anggota keluarga dalam Kartu Keluarga, kerusakan Kartu Keluarga yang dilakukan oleh masyarakat dan seterusnya. Pegawai ini bekerja dengan menggunakan komputer penunjang dan printer.
2. 2 (dua) orang pegawai sebagai petugas pelayanan khusus permasalahan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) seperti pencetakan e-KTP dan KIA, merubah identitas di e-KTP, dan seterusnya. Pegawai ini bekerja dengan menggunakan komputer penunjang dan alat pencetak e-KTP.

Berdasarkan data terkait rekapitulasi jumlah pelayanan pada tahun 2020 dapat dikatakan bahwa jumlah pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kecamatan Maiwa kepada masyarakat cukup banyak dibandingkan dengan jumlah aparatur yang menangani pelayanan publik di sana.

Selain data di atas penulis melakukan wawancara dengan Amrin Abbas sebagai staf bidang e-KTP pada hari Rabu, 13 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan yang menyatakan bahwa:

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Maiwa dalam sehari bisa mencapai 10 pelayanan. Terkait dengan jumlah pelayanan yang mengalami kendala setiap harinya itu tergantung dari jaringan dan komputer yang digunakan, apabila jaringan lagi *error* bisa dalam sehari tidak ada pelayanan yang dilakukan.

Penulis dalam melakukan observasi juga melakukan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Maiwa pada Kamis, 14 Januari 2021 terkait dengan pelayanan e-KTP yang diberikan di Kecamatan Maiwa. Bapak Abdul Wahab sebagai masyarakat Kecamatan Maiwa yang berasal dari Kelurahan Bangkala dijadikan sampel oleh penulis. Beliau mengatakan bahwa, “Dalam memberikan pelayanan e-KTP masih tergolong lambat karena bisa sampai berhari-hari padahal e-KTPnya sudah mau digunakan. Alasannya karena jaringan yang jelek”.

Berdasarkan wawancara dan permasalahan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum optimal dikarenakan masih terhambatnya pelayanan e-KTP dikarenakan jaringan dan komputer yang *error* pada saat memberikan pelayanan di Kecamatan Maiwa.

3.1.2 Kualitas Pekerjaan

Kualitas pekerjaan memiliki tiga indikator antara lain yaitu kepuasan pengguna, ketepatan prosedur, dan disiplin pegawai. Penilaian akan kepuasan pengguna dapat dilihat dari kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan kesopanan pegawai dalam pelayanan. Kepuasan prosedur memiliki indikator yaitu terkait biaya pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan, Sedangkan disiplin pegawai memiliki indikator yaitu dilihat dari ketepatan dalam memulai bekerja sesuai jam kerja, ketepatan selesai bekerja sesuai jam kerja, dan kemampuan bekerja sesuai jam kerja.

Penulis dalam melakukan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Maiwa pada Kamis, 14 Januari 2021 terkait dengan pelayanan e-KTP yang diberikan di Kecamatan Maiwa. Bapak Abdul Wahab sebagai masyarakat Kecamatan Maiwa yang berasal dari Kelurahan Bangkala dijadikan sampel oleh penulis. Beliau mengatakan bahwa “Dalam memberikan pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Maiwa sudah baik, mereka sudah sopan kepada kami yang datang”. Sedangkan berdasarkan wawancara penulis dengan staf bidang e-KTP, kantor Kecamatan Maiwa Amrin Abbas pada hari Rabu, 13 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa “Kami telah berusaha dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, dengan bersikap ramah dan sopan dalam menanyakan keperluan masyarakat yang datang ke bagian pelayanan”.

Ketepatan prosedur yang dilakukan aparatur pada bagian pelayanan sudah baik. Salah satu indikatornya ialah terkait biaya pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan kasi pemerintahan, Ahmad pada hari Selasa, 12 Januari 2021 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa “Semua jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Maiwa, termasuk pelayanan administrasi kependudukan sepenuhnya gratis tanpa adanya pungutan biaya apapun kepada masyarakat yang menerima pelayanan”.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Salmiati Ibrahim sebagai Sekretaris Kecamatan pada hari Selasa, 19 Januari 2021 pukul 10.15 WITA di Ruang Sekretaris Kecamatan yang menyatakan bahwa:

Untuk Pelayanan di Kantor Camat Maiwa buka pada jam 08.00 pagi, tapi masyarakat pada umumnya menerima pelayanan pada pukul 09.00 pagi dikarenakan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan yang dibawa dalam pembuatan e-KTP maupun jenis pelayanan lainnya, jadi masyarakat biasanya diarahkan untuk melengkapi berkasnya terlebih dahulu.

Berdasarkan wawancara di atas, pelayanan di Kantor Camat Maiwa sudah sesuai dengan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur dan persyaratan dalam pembuatan e-KTP ataupun jenis pelayanan lainnya yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan yang diterima masyarakat itu sendiri.

Disiplin pegawai di kantor Kecamatan Maiwa termasuk tinggi. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis telah diterapkannya *fingerprnt* sebagai alat untuk penilaian kinerja dan Perolehan tunjangan. Hal ini juga di dukung oleh hasil wawancara dengan kasi pemerintahan Ahmad pada 12 Januari 2021 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa “Di sini telah menerapkan pemberlakuan absensi dengan *fingerprnt*. Sehingga pegawai harus datang tepat waktu”. Untuk data absensi aparatur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Data Pegawai Datang Dan Pulang Kantor Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang

Tanggal	Waktu Pegawai Datang (Lengkap)	Waktu Pegawai Pulang (Lengkap)
5 Januari 2021	07.55	15.15
6 Januari 2021	07.50	15.30
7 Januari 2021	07.58	15.17
8 Januari 2021	07.56	15.16
11 Januari 2021	07.55	15.19
12 Januari 2021	07.50	15.20
13 Januari 2021	07.51	15.30
14 Januari 2021	07.54	15.27
15 Januari 2021	07.53	15.16
18 Januari 2021	07.59	15.15
19 Januari 2021	07.58	15.16
20 Januari 2021	07.56	15.18
21 Januari 2021	07.57	15.14
22 Januari 2021	07.56	15.19
25 Januari 2021	07.50	15.35
26 Januari 2021	07.53	15.16
27 Januari 2021	07.51	15.17
28 Januari 2021	07.52	15.15
29 Januari 2021	07.51	15.18
1 Februari 2020	07.52	15.15
2 Februari 2021	07.53	15.16

Diolah oleh penulis, 2021.

Tabel di atas menunjukkan tingkat disiplin waktu pegawai di kantor Kecamatan Maiwa sudah baik. Bahkan berdasarkan wawancara dengan Amrin Abbas sebagai staf bidang e-KTP pada hari Rabu, 13 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan yang menyatakan bahwa “Pelayanan pada jam istirahat siang pun dilayani apabila ada yang datang”.

4.1.3 Kemandirian

Kemandirian memiliki dua indikator yaitu kompetensi pegawai dan kemampuan menyelesaikan tugas individu. Kompetensi pegawai memiliki indikator penilaian yaitu latar belakang pendidikan pegawai pelayanan, pengalaman pegawai dalam pelayanan, dan diklat yang pernah diikuti pegawai pelayanan. Menyelesaikan tugas individu memiliki indikator yaitu kemampuan pelayan dalam menyelesaikan tugas setiap individu dan berapa waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan setiap pelayanan.

Latar belakang aparatur pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Maiwa sebagai berikut :

Tabel 4.10
Aparatur Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang

Amrin Abbas, S.H.	Honoror	S1 Ilmu Hukum
Barunawati	Honoror	SMA
Sahriani	Honoror	S1 Pendidikan Teknik Elektro
Alman, S.Ip	Honoror	S1 Ilmu Pemerintahan

Diolah oleh penulis, Januari 2021.

Berdasarkan data di atas terdapat 1 aparatur pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki ijazah terakhir SMA. Sedangkan dari statusnya semuanya masih berstatus honoror. Inilah yang menjadi penghambat dalam hal karir dari aparatur yang ada di Kecamatan Maiwa disebabkan semua pegawai merupakan staf honoror.

Menurut Ahmad sebagai Kasi Pemerintahan pada 12 Januari 2021 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa:

Saat ini aparatur pelayanan telah memenuhi syarat pendidikan terakhir yaitu minimal setingkat Sekolah Menengah Atas (SMA). Tetapi pada bidang pelayanan administrasi kependudukan tidak ada staf yang berstatus PNS. Staf pada pelayanan administrasi kependudukan semuanya masih berstatus pegawai honoror.

Hasil menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan dari Pegawai yang membidangi pelayanan administrasi kependudukan sudah memenuhi kriteria yang ada. Hanya saja status dari pegawai tersebut adalah bukan PNS.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Camat Maiwa Asruddin pada hari Senin, 18 Januari 2021 pukul 13.30 WITA di Ruang Camat Maiwa menjelaskan bahwa:

Pengalaman pegawai sudah sangat baik, dan tidak ada pegawai yang kebingungan memproses pelayanan. Pelayanan yang prosesnya statis sehingga pegawai dapat dengan mudah memahami alurnya. Lalu untuk Pendidikan dan Pelatihan yang pernah diterima oleh aparatur pelayanan di Kecamatan Maiwa saat ini masih kurang. Selama ini mereka telah melakukan pelatihan 2 kali di Kabupaten Enrekang yaitu diklat tata cara registrasi pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil bagi aparatur kecamatan serta diklat pengelolaan administrasi kependudukan di Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa memang pendidikan dan pelatihan yang diterima pegawai di bidang pelayanan administrasi kependudukan masih sangat minim. Mereka hanya mendapatkan pelatihan sebanyak 2 (dua) kali saja di Kabupaten Enrekang.

Pada kantor Kecamatan Maiwa aparturnya sudah tergolong baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan observasi penulis yang melihat langsung setiap proses pelayanan, aparatur di sana sudah sangat paham akan apa yang harus dikerjakan. Dalam memberikan pelayanan apabila tidak terdapat kendala dapat diselesaikan hanya dalam waktu 10 menit. Permasalahan yang sering terjadi yaitu terkait persyaratan yang belum mampu terpenuhi dan fasilitas komputer serta jaringan yang sering *error*. Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara Ahmad sebagai Kasi Pemerintahan pada 12 Januari 2021 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa:

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya keluhan dari masyarakat akan sikap pegawai akan tetapi masih sering terkendala akan fasilitas yang ada seperti komputer dan jaringan yang sering bermasalah sehingga waktu pelayanan administrasi kependudukan terhambat.

3.1.4 Inisiatif

Inisiatif memiliki dua indikator yaitu inovasi yang dilakukan dan mengantisipasi permasalahan. Kedua indikator tersebut memiliki aspek penilaian yang berbeda, untuk inovasi yang dilakukan memiliki indikator yaitu mengantisipasi permasalahan dan kemampuan dalam melaksanakan inovasi yang telah ada. Sedangkan mengantisipasi permasalahan aspek memiliki indikator yaitu upaya yang dilakukan pegawai dalam mengantisipasi permasalahan pelayanan dan perawatan terhadap sarana dan prasarana yang ada.

Inisiatif Kecamatan Maiwa tergolong tinggi. Camat sebagai Pimpinan yang ada pada kantor Kecamatan memiliki peran yang penting dalam mendukung dan melaksanakan inovasi yang ada. Berdasarkan wawancara penulis dengan Camat Maiwa Asruddin pada hari Senin, 18 Januari 2021 pukul 13.30 WITA di Ruang Camat Maiwa menjelaskan bahwa:

Inovasi pelayanan di kantor Kecamatan Maiwa yaitu pelayanan KK dan Akte Kelahiran secara *Online*. Jadi dalam masa pandemi saat ini masyarakat masih bisa mendapatkan pelayanan secara *online* dengan mengirimkan data-data yang diperlukan dalam pengurusan KK dan Akte Kelahiran melalui *Whatsapp*.

Inovasi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Maiwa pada dasarnya telah berjalan dengan baik akan tetapi dalam pelaksanaannya di beberapa desa masih terkendala dikarenakan jaringan internet yang tidak ada sehingga pelayanan hanya berlaku di desa yang memiliki jaringan saja.

Dalam mengatasi permasalahan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Maiwa saat ini masih belum menemukan solusi yang tepat seperti jaringan yang *error* dimana hal tersebut tergantung dari penyedia jaringan. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Amrin Abbas sebagai staf bidang e-KTP pada hari Rabu, 13 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan yang menyatakan bahwa, "dalam mengatasi masalah pelayanan di Kantor Camat Maiwa masih belum bisa diatasi dengan baik dikarenakan hal tersebut diluar dari kehendak kami yang memberikan pelayanan".

Perawatan terhadap sarana dan prasarana di bagian pelayanan administrasi kependudukan sampai saat ini masih belum bisa dikatakan baik dikarenakan sarana dan prasarana tersebut sudah tergolong tua bahkan ada yang sudah di atas 10 tahun semenjak pengadaan fasilitas pelayanan yang ada di kantor Camat Maiwa dan belum ada pembaharuan sampai sekarang.

3.1.5 Adaptabilitas

Adaptabilitas memiliki dua indikator yaitu penyesuaian terhadap gaji dan tunjangan dan mempelajari dan menguasai peraturan terbaru. Penyesuaian terhadap gaji memiliki indikator penilaian yaitu kondisi gaji dan tunjangan pegawai dan kemampuan kondisi menerima gaji dan tunjangan pegawai. Kemudian mempelajari dan menguasai peraturan terbaru dilihat dari instrumen pengetahuan pegawai mengenai peraturan yang terbaru dan kemampuan dalam pelaksanaan peraturan pelayanan.

Pegawai kantor Kecamatan Maiwa terutama pada bagian administrasi kependudukan dapat menerima gaji dan tunjangan. berdasarkan wawancara dengan Amrin Abbas sebagai staf bidang e-KTP pada hari Rabu, 13 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan yang menyatakan bahwa:

Kami sangat menerima besaran gaji yang kami terima saat ini. Saat ini gaji kami Rp. 1.000.000,00. Walaupun tidak terlalu besar kami sangat menerima dan apabila perubahan terkait status kami, kami akan sangat menerima. Karena kami sadar akan status kami yang masih sebagai pegawai kontrak.

Pengetahuan pegawai tentang peraturan terbaru termasuk baik. Hal ini berdasarkan wawancara penulis dengan Camat Maiwa Asruddin pada hari Senin, 18 Januari 2021 pukul 13.30 WITA di Ruang Camat Maiwa menjelaskan bahwa::

Pegawai kontrak saat ini sudah menguasai peraturan perundang-undangan yang berlaku, terutama tentang kepegawaian dan adminduk. Apalagi yang terkait dengan peraturan daerah tentang status mereka sebagai honorer di kantor Kecamatan Maiwa ini mereka juga sudah paham akan regulasi terbaru akan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan wawancara di atas sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Maiwa mampu mengetahui peraturan terbaru yang berlaku. Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara penulis dengan Salmiati Ibrahim sebagai Sekretaris Kecamatan pada hari Selasa, 19 Januari 2021 pukul 10.15 WITA di Ruang Sekretaris Kecamatan yang menyatakan bahwa, “Pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Maiwa sudah mengetahui peraturan terbaru dan bahkan mampu melaksanakan peraturan tersebut dengan baik”.

3.1.6 Kerjasama

Kerjasama memiliki dua indikator yaitu hubungan kerjasama secara eksternal dan pengetahuan akan pembagian struktur kerja. Hubungan kerjasama memiliki indikator penilaian yaitu kemampuan kerjasama kantor kecamatan dengan organisasi lain baik secara vertikal ataupun horizontal serta permasalahan yang terdapat pada hubungan kerjasama dengan organisasi luar. Kemudian dalam pembagian struktur kerja memiliki indikator penilaian yaitu dalam aspek pengetahuan tugas masing-masing pegawai dan pengetahuan pembagian tugas serta fungsi pegawai lain.

Wawancara dengan Camat Maiwa Asruddin pada hari Senin, 18 Januari 2021 pukul 13.30 WITA di Ruang Camat Maiwa menjelaskan bahwa:

Kantor Kecamatan Maiwa dalam melakukan kerja sama dengan pihak lain baik secara horizontal maupun vertikal terbilang lumayan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya pertemuan dengan organisasi swasta maupun pemerintahan. Hal ini juga merupakan sarana bagi kecamatan untuk mensosialisasikan segala jenis kebijakan pemerintah, termasuk di dalamnya tentang administrasi kependudukan, serta menampung aspirasi dari masyarakat.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Salmiati Ibrahim sebagai Sekretaris Kecamatan pada hari Selasa, 19 Januari 2021 pukul 10.15 WITA di Ruang Sekretaris Kecamatan yang menyatakan bahwa, “Permasalahan yang ada dalam hubungan kerja sama di kantor Kecamatan Maiwa terutama dalam bidang

pelayanan administrasi kependudukan adalah dari kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang persyaratan.pelayanan”.

Tidak hanya itu pegawai juga telah melakukan pembagian tugas untuk setiap pegawai. Hal ini Berdasarkan wawancara Ahmad sebagai Kasi Pemerintahan pada hari selasa, 12 Januari 2021 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa, “Kami telah melakukan pembagian tugas, ada yang di bagian pelayanan e-KTP, KK, dll”. Maka dari itu dapat diambil kesimpulan yaitu kerja sama pegawai Kantor Kecamatan Maiwa terutama pada bagian pelayanan administrasi kependudukan telah bagus.

3.2 Hambatan Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan e-KTP Semasa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan

3.2.1 Fasilitas Pelayanan Seperti Komputer Dan Jaringan Yang Sering

***Error* Ketika Pelayanan Berlangsung**

Seperti yang dijelaskan sebelumnya terkait dengan permasalahan fasilitas yang ada di kantor Kecamatan Maiwa masih sering terkendala di bagian pelayanan e-KTP seperti komputer yang sudah layak untuk diremajakan dan jaringan yang sering mengalami *error*. Hal tersebut mengakibatkan aparatur yang ada di sana dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat masih sering mendapatkan keluhan karena lambatnya pengerjaan pembuatan e-KTP. Hal ini tidak sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Standar Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam wawancara dengan Ahmad sebagai Kasi Pemerintahan pada hari selasa, 12 Januari 2021 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa, “fasilitas memang masih menjadi salah satu kendala utama di pelayanan e-KTP dimana pengadaan fasilitas terakhir kita terima pada tahun 2011”.

Penulis juga dalam melakukan observasi melakukan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Maiwa pada Jum'at, 15 Januari 2021 pukul 14.50 terkait dengan pelayanan e-KTP yang diberikan di Kecamatan Maiwa. Nurdin sebagai masyarakat Kecamatan Maiwa yang berasal dari Kelurahan Bangkala dijadikan sampel oleh penulis. Beliau mengatakan bahwa, “Dalam pembuatan e-KTP di kantor kecamatan masih tergolong lambat sampai harus menunggu berhari-hari.”

Maka dari pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa timbulnya permasalahan yang terjadi memang dikarenakan fasilitas pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Maiwa menjadi penghambat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2.2 Kurangnya Jumlah Pegawai Yang Membidangi Pelayanan e-KTP

Seperti yang penulis jelaskan sebelumnya bahwa jumlah pegawai yang membidangi e-KTP di kantor Kecamatan Maiwa sangatlah kurang yakni hanya berjumlah 2 (dua) orang saja. Seperti yang penulis lihat ketika melakukan observasi di lapangan ketika salah satu pegawai berhalangan hadir maka

pelayanan e-KTP juga terhambat karena tidak adanya pegawai yang memberikan pelayanan e-KTP dan membuat masyarakat harus pulang akan hal tersebut.

Hal ini didukung dengan wawancara bersama Ahmad sebagai Kasi Pemerintahan pada hari Selasa, 12 Januari 2021 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa, “Saat ini pegawai kami yang membidangi e-KTP hanya berjumlah 2 orang saja dan keduanya masih berstatus honorer”.

Penjelasan di atas dapat disimpulkan sebagai salah satu penghambat pelayanan publik dimana jumlah pegawai yang hanya 2 (orang) saja yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dan apabila salah satunya tidak hadir maka terhambat pula pelayanan yang diberikan pada bidang pelayanan e-KTP.

3.2.3. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Akan Prosedur Pelayanan e-KTP Di Kantor Camat Maiwa

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pegawai masih sering mendapatkan masyarakat yang ingin membuat atau mengurus permasalahan mengenai e-KTP tidak mengetahui prosedur pelayanan yang ada seperti membawa persyaratan pembuatan e-KTP. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang pada Pasal 19 mengatur kewajiban masyarakat dalam mematuhi dan memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan dalam standar pelayanan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Amrin Abbas sebagai staf bidang e-KTP di Kantor Kecamatan Maiwa, pada hari Rabu, tanggal 13 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan, menyatakan bahwa, “masyarakat tidak mengetahui regulasi terbaru mengenai pembuatan e-KTP sehingga sering masyarakat yang datang disuruh untuk melengkapi terlebih dahulu persyaratan dalam pengurusan e-KTP”.

Penulis juga dalam melakukan observasi melakukan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Maiwa pada Jum'at, 15 Januari 2021 pukul 14.50 terkait dengan pelayanan e-KTP yang diberikan di Kecamatan Maiwa. Natsir sebagai masyarakat Kecamatan Maiwa yang berasal dari Kelurahan Bangkala dijadikan sampel oleh penulis. Beliau mengatakan bahwa, “Kami tidak mengetahui apa saja persyaratan pembuatan e-KTP, saya kira cukup datang saja di kantor sudah bisa dilayani”.

Dari penjelasan di atas ditarik kesimpulan bahwa salah satu faktor penghambat dalam pelayanan e-KTP di kantor Camat Maiwa adalah kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pelayanan e-KTP di sana sehingga membuat masyarakat harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu sebelum menerima pelayanan.

3.3 Upaya Yang Dilakukan Aparatur Kecamatan Maiwa Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan e-KTP Di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan

3.3.1 Memperbaharui Sarana Dan Prasarana Yang Ada Di Bagian Administrasi Kependudukan

Kantor Camat Maiwa sementara ini mengajukan permohonan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang seperti memperbaharui fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer dan printer, serta memperbaiki dan mengusulkan pengadaan *wifi* guna menunjang terlaksananya pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Upaya kantor Camat Maiwa khususnya Bidang administrasi kependudukan yaitu terus menjaga dan merawat fasilitas yang ada agar dapat digunakan dengan baik supaya pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat dan terlaksana secara maksimal. berdasarkan wawancara dengan Amrin Abbas sebagai staf bidang e-KTP pada hari Rabu, 13 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan yang menyatakan bahwa:

Saat ini kita sedang berupaya mengajukan untuk membenahi dan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada di pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Camat Maiwa guna menunjang pelayanan kepada masyarakat, dan upaya dari kami yaitu dengan terus merawat dan menjaga seluruh fasilitas yang mendukung terlaksananya pelayanan yang efektif agar masyarakat dapat merasakan pelayanan administrasi kependudukan khususnya e-KTP secara maksimal di Kecamatan Maiwa ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa memang langkah dalam hal upaya meningkatkan kualitas pelayanan ini sangat tepat namun butuh waktu dari kecamatan untuk merealisasikan upaya tersebut.

3.3.2 Penambahan Pegawai Di Bidang Administrasi Kependudukan

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya terkait kurangnya jumlah pegawai di Kecamatan Maiwa yang melayani masyarakat secara langsung, maka Kecamatan Maiwa melakukan upaya yakni akan menambah jumlah pegawai sejumlah 4 (empat) orang pegawai di bagian pelayanan yang mengerti akan pelayanan administrasi kependudukan. Alasan penambahan pegawai sejumlah 4 (empat) orang adalah apabila pegawai operator berhalangan datang tepat waktu karena kondisi yang tidak memungkinkan atau tidak dapat hadir, pegawai tersebut dapat menggantikannya untuk sementara waktu demi berjalannya pelayanan.

Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Camat Maiwa Asruddin pada hari Senin, 18 Januari 2021 pukul 13.30 WITA di Ruang Camat Maiwa menjelaskan bahwa:

Permasalahan ini memang sudah terjadi sepanjang tahun 2019-2020 apalagi pada masa pandemi seperti ini semuanya yang serba terbatas. Hal tersebut dikarenakan pegawai kita hanya berjumlah 4 (empat) orang saja dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga apabila adanya pegawai yang berhalangan hadir maka pelayanan harus terhenti. Dan insyaallah pada tahun 2021 akan diajukan untuk penambahan jumlah pegawai bidang pelayanan administrasi kependudukan sejumlah 4 (empat) orang.

3.3.3 Memberikan Sosialisasi Kepada Aparat Desa Terkait Regulasi Terbaru Akan Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Terkait dengan permasalahan masyarakat yang kurang mengetahui prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan maka diperlukannya sosialisasi terkait prosedur pelayanan administrasi kependudukan kepada aparatur desa yang diharapkan aparat desa tersebut dapat menjadi penyambung lidah yang ada di lingkungan mereka masing-masing hal tersebut akan disampaikan pada kegiatan musrenbang kecamatan yang akan dilaksanakan pada tahun 2021 ini.

Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Camat Maiwa Asruddin pada hari Senin, 18 Januari 2021 pukul 13.30 WITA di Ruang Camat Maiwa menjelaskan bahwa:

Dalam hal sosialisasi terkait masalah masyarakat yang tidak memahami prosedur pelayanan maka kami akan melakukan sosialisasi kepada aparatur desa terkait dengan sistem regulasi pelayanan terbaru terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan. Rencananya kami akan adakan tahun ini pada saat musrenbang berlangsung karena pada saat itu semua aparat desa dapat berkumpul di kecamatan.

Dimana kita ketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang di dalamnya memuat tentang kewajiban penyelenggara dalam membantu masyarakat dalam mengetahui hak dan kewajibannya dalam menerima pelayanan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

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 sering terkendala jaringan yang seringkali terganggu dan mengakibatkan terhambatnya pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Camat Maiwa, serta seringnya komputer yang *error* dikarenakan komputer yang ada pada kantor Camat Maiwa tergolong sudah tua dan layak untuk diremajakan.

Dalam masa pandemi Covid-19 di mana para aparatur bekerja secara langsung di kantor dan juga bekerja di rumah atau *Work From Home* yang mengharuskan aparatur Kecamatan Maiwa harus membeli kuota sendiri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan hal ini membebani aparatur yang bekerja di sana yang seharusnya menjadi tanggungan pemerintah. Maka dengan adanya permasalahan yang ada di atas mengakibatkan tidak maksimalnya aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang.

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan sudah cukup baik namun 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.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan penulis sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan sudah cukup baik namun 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.
2. Faktor penghambat kinerja pegawai kecamatan dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat adalah sebagai berikut:
 - a. Fasilitas pelayanan seperti komputer dan jaringan yang sering *error* ketika pelayanan berlangsung.
 - b. Kurangnya jumlah pegawai yang membidangi pelayanan e-KTP.
 - c. Kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pelayanan e-KTP di kantor Camat Maiwa.
3. Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Maiwa dalam memberikan pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut :
 - a. Memperbaharui Sarana Dan Prasarana yang ada di bagian administrasi kependudukan.
 - b. Penambahan pegawai di bidang administrasi kependudukan.
 - c. Memberikan sosialisasi kepada aparat desa terkait regulasi terbaru akan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.

6. SARAN

Dalam pelaksanaan penelitian di Kantor Kecamatan Maiwa Penulis menemukan berbagai fenomena yang berkaitan dengan pokok-pokok permasalahan yang diteliti, maka dari itu Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya pelatihan kerja bagi pegawai yang ada di bagian administrasi kependudukan.
2. Penambahan pegawai di bagian pelayanan administrasi kependudukan yang sudah berstatus PNS serta memiliki kompetensi yang sesuai dengan latar belakang pendidikan maupun pengalaman kerja terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan yang mampu mengoperasikan komputer.
3. Penambahan poster atau banner mengenai pelayanan administrasi kependudukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan dalam menerima pelayanan, hal ini merupakan upaya dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terkait regulasi terbaru.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih di tujukan terutama kepada Camat Maiwa beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan dalam melaksanakan penelitian di kantor Camat Maiwa. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Mangkunegara, Prabu. Anwar. A.A. 2010 *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT.Refika Aditara.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi aksara

Priansa. 2016. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. CV. Alvabeta.

- - - -. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sumihardjo, Tumar. 2012. *Teknik Evaluasi Kinerja Aparatur*, Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

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

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Standar Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik

B. Lain-Lain

Kecamatan Maiwa Dalam Angka 2019

Rukayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pesisir Jambu*. Jurnal Ilmiah Magistra Ilmu Administrasi, (2):56-57