

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (KTP-el) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH TENGGARA**

Radisyah Putra

NPP. 29.0057

Asdaf Kota Aceh Tenggara, Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Fakultas Manajemen Pemerintahan

Email: putraalas23@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP): The best service is always sought by the government for the community because every citizen has the right to fair behavior for self-identity issues. With the enactment of regulations on Population Administration, population management is expected to be implemented as a system in the administration of state administration. From the perspective of the public interest, population management guarantees administrative rights, such as the protection of public services and population documents, without discriminatory treatment. In carrying out these main tasks, the Department of Population and Civil Registry of Southeast Aceh Regency is responsible for administering government and public services related to population and civil registration.

Purpose: To find out how effective the service for making e-KTPs is at the Department of Population and Civil Registration, Southeast Aceh Regency. **Method:** The theory used in this research analysis uses Steers theory, namely production, quality, efficiency, flexibility, satisfaction. The method used is a qualitative research method with an inductive approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation and ASOCA data analysis techniques. **Result:** The service procedure at the Southeast Aceh Regency Population and Civil Registration Service in terms of the administrative requirements needed in the service, the service process/flow and the clarity of service procedures are in the satisfactory category. **Conclusion/sugegestion:** This research can be concluded that there are obstacles faced by the Department of Population and Civil Registration of Southeast Aceh Regency in providing e-KTP services such as the lack of quality human resources and the lack of orderly population administration for the people of Southeast Aceh, in addition to the limited facilities and infrastructure that have been provided. old and no longer feasible to use and budget constraints so that there are not many activities that can be done. For the smooth service of the Population and Civil Registration Office of Southeast Aceh Regency, it is better to complete and improve the facilities and infrastructure supporting the service of making identity cards which often hinder the service process, resulting in unclear completion time.

Keywords: Effectiveness, service, e-KTP.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan terbaik selalu diupayakan pemerintah untuk masyarakat karena setiap warga Negara berhak mendapatkan perilaku yang adil termasuk masalah identitas diri. Dengan dibuatkannya peraturan tentang Administrasi Kependudukan, Pengelolaan kependudukan diharapkan dapat dilaksanakan sebagai suatu sistem dalam penyelenggaraan ketatanegaraan. Dari perspektif kepentingan publik sertamanajemen kependudukan menjamin hak administratif, seperti perlindungan pelayanan publik dan dokumen kependudukan, tanpa perlakuan diskriminatif. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang terkait dengan pencatatan Kependudukan dan Catatan Sipil. **Tujuan:** Untuk Mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan KTP el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. **Metode:** Teori yang digunakan dalam analisis penelitian ini mengguankan teori Steers, yaitu produksi, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan Data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan teknik analisis data ASOCA. **Hasil/Temuan:** Prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara dilihat dari segi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan serta kejelasan prosedur pelayanan berada pada kategori memuaskan. **Kesimpulan dan Saran:** Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara dalam memberikan pelayanan KTP-el seperti masih kurangnya SDM yang berkualitas dan masih kurangnya tertib administrasi kependudukan masyarakat Aceh Tenggara, selain itu keterbatasan sarana dan prasarana yang sudah lama dan tidak layak lagi untuk digunakan dan keterbatasan anggaran sehingga tidak banyaknya kegiatan yang bisa dilakukan. Demi kelancaran pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara sebaiknya melengkapi dan memperbaiki sarana maupun prasarana penunjang pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk yang sering menghambat proses layanan sehingga mengakibatkan ketidak jelasan waktu penyelesaian.

Kata Kunci: Efektivitas, pelayanan, KTP-el.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sesuai dengan perubahan situasi dan kondisi yang telah mengalami pergeseran paradigma, pemerintah daerah diberikan otonomi daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan Undang– Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Ini juga memiliki implikasi untuk masalah kependudukan. Maka terbitlah UndangUndang Nomor 23 tahun 2006 mengenai administrasi kependudukan. Berkenanan dengan itu, peraturan pemerintahan republik indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang– Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang pengelolan kependudukan, menjelaskan bahwa

instansi pelaksana adalah mperangkat kabupaten/kota bertanggung jawab dan berwenang untuk melakukan pelayananan manajemen kependudukan. Sedangkan pelaksanaan pemerintahan daerah sendiri dapat menimbulkan berbagai tantangan, pada intinya bagaimana pemerintah kabupaten aceh tenggara khususnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dapat melaksanakan Kewenangan–Kewenangan yang dimilikinya, untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pengeololan kependudukan seperti pelayanan administrasi kependudukan, dan mengelola pertumbuhan penduduk. Pengelolaan kependudukan diharapkan dapat dilaksanakan sebagai suatu sistem dalam dalam penyelenggaraan ketatanegaraan. Dari perspektif kepentingan publik serta manajemen kependudukan menjaminhak administratif, seperti perlindungan pelayanan publik dan dokumen kependudukan, tanpa perlakuan diskriminatif. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang terkait dengan pencatatan Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk menjamin perlindungan pengakuan dan penetapan status individu dan status hukum dari setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan warga negara indonesia, peraturan tentang pengelolaan kependudukan. Untuk mengatasi ini , pemrintah mengeluarkan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrsi Kependudukan, dan beberapa ketentuan telah mengalami perubahan sebagaimna diatur dalam Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminidtrsi Kependudukan. Dalam pasal 63 undang – undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan undang – undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Admnistrasi Kependudukan menyatakan bahwa penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing dengan izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) Tahun atau sudah menikah atau pernah menikah harus memiliki kartu indentitas KTP-el.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Berdasarkan data diatas jumlah warga yang belum memliki KTP el masih tergolong banyak, bahkan mencapai angka 15.041penduduk yang belum memiliki KTP-el. Oleh sebab itu pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus segera memperhatikan dengan mencari alternatif solusi dalam melengkapi dokumen kependudukan berupa KTP Elektronik bagi penduduk. Khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh tenggara. kondisi ini telah menyebabkan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan identitas resmi warga negara tersebut merasa kecewa. Salah seorang warga Kutacane, pajri menyatakan bahwa dia gagal mendapatkan e- KTP akibat kerusakan mesin tersebut. Beberapa hari lalu alasan pihak dinas mengatakan tak bisa dicetak karena blangko tak bisa dicetak karena mesin rusak(beritakini.co 2021). Waktu peluncuran E-KTP kerap kali tidak sesuai dengan harapan masyarakat hal ini terjadi dikarenakan kendala-kendala teknis yang mempengaruhi pelayanan EKTP. Seperti mesin-mesin E-KTP yang sering rusak dan blangko yang sering kali habis atau kosong.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama yaitu Pertama penelitian yang dilakukan, M.Guntur Merdika Hadi 2018. Dalam penelitian yang berjudul “ Efektivitas Perekaman pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur, akan menjadi pedoman bagi peneliti karena dalam penelitian M. Guntur membahas tentang Efektivitas Perekaman Pelayanan E- KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Akan tetapi menurut peneliti penelitian ini masih harus dilanjutkan dikarenakan dalam penelitian sebelumnya hanya membahas tentang pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien dan mengenai kelancaran pelaksanaan pelayanan, sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan membahas akan lebih mendalami tentang efektivitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dani Ardiansyah 2018 dalam penelitian yang berjudul “Tranparansi pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Sumbawa” penelitian ini juga akan menjadi pedoman bagi peneliti karena dalam penelitian Dani Ardiansyah membahas tentang Transfaransi Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk. Namun peneliti merasa harus masih melanjutkan penelitian tersebut dikarenakan penelitian sebelumnya hanya membahas tentang kurangnya pemberian layanan ataupun tranfaransi pelayanan yang diberikan pemerintah belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. sehingga peneliti bermaksud untuk melanjutkan penelitian dengan membahas bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ayudini Samudri 2018 dalam penelitian yang berjudul” Kualtis Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar” penelitian ini juga menjadi pedoman bagi peneliti karena dalam penelitian Ayudini Samudri membahas tentang Kualitas Pelayanan E- ktp di Kota Makassar. Namun peneliti merasa harus masih melanjutkan penelitian tersebut dikarenakan penelitian sebelumnya hanya membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar kepada masyarakat. yaitu terkait sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. sehingga peneliti bermaksud untuk melanjutkan penelitian dengan membahas bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penuulis akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Pendidikan

II. METODE

Sebuah penelitian dilakukan untuk memecahkan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Peneliti dituntut dan harus mengemukakan teori-teori yang sesuai atau relevan dengan masalah yang dihadapi. Menerapkan teori memerlukan metode khusus untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan desain penelitian kualitatif. Desain kualitatif dari penelitian menurut (Creswell 2017:4) adalah “metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial dan proses penelitian kualitatif mencakup pertanyaan, prosedur, pengumpulan data tertentu, menganalisis data secara induktif serta menafsirkan makna data”. Adapun alasan mengapa penelitian kualitatif digunakan ketika saat menentukan tujuan penelitian dibutuhkan pemahaman yang lebih detail dan mendalam. Penelitian kualitatif sangat cocok dilakukan saat kondisi ini. Karena sifatnya yang elaborative, penelitian kualitatif dapat dengan mudah membantu peneliti untuk menggali informasi yang lebih dalam terkait suatu topik penelitian yang nantinya informasi yang didapatkan dapat digunakan untuk menentukan tujuan penelitian. Peneliti menggunakan bentuk penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan menggunakan metode induktif. Di antaranya adalah bentuk keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian. Denzin dan Lincoln mendefinisikan penelitian kualitatif dalam Moleong (2011:5), yaitu penelitian kualitatif yang dilakukan dengan menggunakan latar alamiah, untuk menjelaskan terjadinya fenomena dan menggunakan metode yang ada. Metode yang digunakan penulis dalam menyusun penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. (Nazir 2011: 54) mengemukakan bahwa “metode penelitian deskriptif adalah suatu metode untuk mengkaji keadaan terkini sekelompok manusia, suatu objek, seperangkat kondisi, sistem pemikiran, atau suatu jenis peristiwa”. Tujuan metode deskriptif ini adalah untuk memberikan gambaran gambaran, atau representasi yang sistematis, benar, dan akurat tentang fakta, sifat, dan konteks fenomena yang diteliti. Kegiatan yang ditujukan untuk memecahkan masalah atau menemukan jawaban atas masalah. Penelitian ini menggunakan metode induktif, berdasarkan adanya fakta-fakta tertentu, kemudian memeriksanya dan akhirnya menemukan solusi umum dari masalah tersebut. Menurut Penelitian ini menggunakan metode induktif, berdasarkan adanya fakta-fakta tertentu, kemudian memeriksanya dan akhirnya menemukan solusi umum dari masalah tersebut (Arikunto 2013: 32), “sifat Induktif didasarkan pada data yang ada, dan mengembangkan konsep berdasarkan penelitian dan desain yang fleksibel sesuai dengan konteksnya.” Sifat Induktif menekankan bahwa masalah diangkat melalui pola pikir yang bersifat khusus ke umum. Menyimpang dari fakta dan peristiwa tertentu, kemudian menyimpang dari fakta tertentu, peristiwa tertentu, dan kemudian menyimpang dari fakta atau peristiwa tertentu tersebut. Menarik kesimpulan umum. Sehingga penelitian ini menggunakan Penelitian deskriptif kualitatif. Hal ini karena dengan metode ini peneliti dapat mengetahui cara pandang obyek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka – angka statistik. Jika subyek kita ubah menjadi angka-angka statistik, maka peneliti akan kehilangan sifat subyektifnya dari perilaku manusia. Peneliti ingin mendiskripsikan keadaan yang akan diamati dilapangan dengan lebih spesifik, transparan

dan mendalam, bertujuan untuk menggambarkan serta mempermudah peneliti dalam memperoleh informasi mengenai pelaksanaan efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kabupaten Aceh Tenggara secara terperinci dan komprehensif. Selain itu penelitian deskriptif kualitatif ini juga diharapkan mampu mengungkap situasi serta permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.

Efektivitas merupakan suatu tingkat keberhasilan yg didapatkan oleh seorang atau organisasi menggunakan cara tertentu sesuai tujuan yang hendak dicapai. Dengan istilah lain, semakin banyak rencana yg berhasil dicapai maka suatu kegiatan dipercaya semakin efektif. Penelitian ini menjelaskan tentang efektivitas pelayanan publik dalam pengurusan KTP-el di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Efektivitas pelayanan dalam pengurusan KTP-el tersebut dapat dilihat dari dimensi Produktivitas, Efisiensi, Kualitas, Kepuasan, dan Fleksibilitas dalam melakukan pelayanan publik agar terciptanya pelayanan yang baik dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Aceh Tenggara.

1. Produktivitas

Dwiyanto (2008:50) berpendapat bahwa: “Produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dengan output untuk menghasilkan sesuatu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dalam satu satuan waktu tertentu”. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat memahami bahwa produktivitas adalah keterampilan yang memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mendukung aliran layanan dan juga didukung oleh keahlian dan kemampuan perangkat untuk mencapai kinerja yang optimal sehingga dapat dikatakan pelayanan prima.

a. Jumlah Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang di hasilkan

Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang dibuat secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh peneliti saat dilapangan dapat di jelaskan bahwa Produktivitas tentunya berkaitan dengan efektivitas dalam hal ini tingkat efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik KTP –el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara sudah berjalan lancar dan efektif di lihat setelah adanya kegiatan jemput bola yang di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara masyarakat yang sebelumnya bertumpuk di Kantor sehingga menyebabkan kerumunan, sekarang sudah tidak ada dikarenakan masyarakat tidak perlu lagi pergi ke kantor dalam melakukan Pelayanan Adminduknya hal ini tentunya bertujuan untuk menekan kerumunan. Penelitian ini juga di

dukung oleh hasil Wawancara dengan beberapa aparaturn pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara yang telah dioalah oleh penulis pada transkrip wawancara pada lampiran maka dapat dikatakan bahwa produktivitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan sudah optimal. Pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan dan sasaran sudah dilakukan secara maksimal sehingga menghasilkan kinerja yang baik untuk dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat.

2. Kualitas

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk pelayanan, kompetensi sumber daya manusia penyedia layanan dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu, ketetapan di dalam pelayanan di dinas harus ditentukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Pencatatan Kependudukan dan Kedudukan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Perencanaan dalam pelayanan merupakan bagian awal dari penetapan pelayanan publik, yang merupakan salah satu fungsi manajemen utama yang harus dilakukan terlebih dahulu.

a. Kualitas layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Pada dasarnya pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Salah satu organ pemerintah yang berperan penting dalam menjalankan pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melihat kebutuhannya menunjukkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Kompetensi SDM Pemberi Layanan

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam suatu organisasi dimana sumber daya manusia merupakan satu dari sekian banyak faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Hasil pengamatan (obsevasi) terhadap Kompetensi kemampuan pemberi layanan yang diberikan terhadap masyarakat yang peneliti lakukan dilapangan adalah, kunci utama dalam menciptakan pelayanan yang optimal dalam pengurusan KTP-el harus adanya Sumber Daya Manusia yang profesional. Kemampuan yang dimaksud di sini adalah kapasitas yang dimiliki oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa untuk mencapai kepuasan pengguna. Dalam hal ini yang dilihat yaitu bagaimana pengetahuan petugas, kecakapan, keterampilan, tingkat pengalaman kerja, kesungguhan dalam melaksanakan tugas, hasil kerja, dan lain sebagainya. Dalam hal kemampuan petugas dalam memberikan ayanan di Kantor Disdukcapil

Kabupaten Aceh Tenggara bisa dikatakan masih kurang baik. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa kebanyakan dari kemampuan petugas tersebut kurang cepat dalam melayani masyarakat.

c. Sarana Dan Prasarana Pendukung

Sarana dan Prasarana merupakan faktor yang urgen dalam menentukan parameter kualitas pelayanan publik, sarana dan prasarana tentunya juga untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan Administrasi Kependudukan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Berdasarkan Hasil pengamatan (observasi) terhadap Sarana dan Prasarana di Kantor Dinas Disdukcapil peneliti melihat kantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Tenggara bahwa terdapat beberapa masalah yang mana dari awal untuk melakukan pelayanan masyarakat yang datang saja disambut dengan suasana yang sangat padat, yang mana Gedung dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak layak untuk melakukan pelayanan. sebagai instansi publik disdukcapil harus memiliki tempat khusus meletakkan kendaraan seperti sepeda motor dan mobil, namun yang terjadi adalah kendaraan sepeda motor diletakkan di halaman kantor dan untuk kendaraan mobil harus diparkirkan dibahu jalan, hal ini akan mengganggu keamanan dan kenyamanan masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Selanjutnya sarana dan prasarana yang belum memadai seperti komputer dan printer yang rusak yang mengakibatkan terlambatnya pelayanan yang diberikan.

3. Efisiensi

Dalam pelayanan pengurusan KTP-el perlu diperhatikan tingkat efisiensi produk pelayanan. Efisiensi adalah perbandingan output dan input, ukuran efisiensi dapat dikembangkan dengan menghubungkan biaya aktual dengan biaya tertentu. Oleh karena itu, efisiensi adalah perbandingan antara keluaran (output) dengan masukan (input). Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan, atau dengan kata lain satuan keluaran/input. Tingkat efisiensi pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif penyedia layanan dan pengguna layanan. Dari perspektif penyedia layanan, penyedia layanan harus berusaha untuk menghindari pemborosan harga layanan dan sumber daya publik. Pelayanan publik yang efisien perlu melibatkan sejumlah kecil pegawai dan memberikan pelayanan jangka pendek. Dari sisi pengguna jasa pelayanan publik juga harus dapat dicapai dengan biaya yang murah, cepat dan tidak membuang banyak energi.

a. Ketepatan Waktu Dan Biaya Pelaksanaan Layanan.

Masyarakat mengharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan eKTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, serta menghilangkan peluang pungutan tidak resmi. Disamping harapan masyarakat itu perlu diupayakan pola- pola pelayanan yang efektif

yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan e-KTP. Pelaksanaan program dan kegiatan dalam rangka menjalankan tugas dan pokok dan fungsi serta untuk mewujudkan target kinerja yang ingin di capai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara di anggarkan melalui anggaran APBD Pagu anggaran dan realisasi untuk Tahun 2021. Serapan penggunaan anggaran seluruh pencapaian kinerja dengan kategori sesuai target secara keseluruhan Untuk standar biaya pencetakan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara di biayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia dan Disdukcapil Kabupaten Aceh Tenggara juga mendapatkan Dana Alokasi Khusus (DAK) sebesar Rp 967.694.000 dalam melaksanakan administrasi kependudukan sedangkan realisasi anggarannya Rp 828.614.000 atau mencapai 86% walaupun tidak semua yang dibantu oleh pusat hanya program prioritas yang dibiayai oleh pusat. Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh peneliti Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Penelitian ini di dukung dengan hasil wawancara yang telah diolah oleh peneliti melalui transkrip lampiran yang dapat dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Aceh Tenggara sudah menganggarkan dan merencanakan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara yang dimana sumber biayanya dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

b. Pencapaian Tujuan Layanan.

Dalam rangka mengukur dan peningkatan kinerja, maka setiap instansi pemerintahan perlu menetapkan Capaian Kinerja Organisasi. Untuk itu pertama kali yang perlu dilakukan instansi pemerintahan adalah menentukan apa yang menjadi kinerja utama dari instansi pemerintahan yang bersangkutan. Dengan demikian tujuan dan sasaran kinerja organisasi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan instansi pemerintahan. Capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021 berdasarkan analisis terhadap sasaran strategis dengan mengukur predikat nilai capaian kinerja dikelompokkan dalam skala pengukuran pelaksanaan evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan sebagai berikut : presentase data kependudukan 100% 232.354 jiwa dengan 66.560 KK, Presentase cakupan kepemilikan KTP dengan target 100% dan capaiannya 84,45% dari wajib KTP

154,29 dan terealisasi 130,277, perekaman 15,069 belum tercetak. Penelitian ini di dukung dengan hasil wawancara yang telah diolah oleh peneliti melalui transkrip lampiran yang dapat dijelaskan bahwa pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program, sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan organisasi untuk mengubah prosedur operasi standar saat perubahan lingkungan, ini dilakukan untuk mencegah pembekuan terhadap rangsangan lingkungan. Semasa pandemi Covid-19 perlunya mengubah strategi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara berkaitan dengan ketentuan program yang harus dicapai di Kantor untuk kondisi saat ini dan untuk yang akan datang yang harus dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara untuk mencapai layanan yang baik dalam pelayanan KTP-el seperti yang diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat.

a. Kemampuan Menyesuaikan Diri Organisasi Dengan Segala Bentuk Perubahan

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupateh Aceh Tenggara setiap harinya perlu ada perubahan dalam peningkatan layanan, jadi diperlukanya ketetapan pelayanan dan program yang ingin dicapai dalam pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh peneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupateh Aceh telah melakukan program kegiatan pelayanan KTP- el dengan baik tetapi masih perlu dilakukanya evaluasi dalam pelayanan KTP-el maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara harus melakukan perubahan kualitas agar dalam melaksanakan pelayanan KTP-el menjadi lebih baik bagi masyarakat Kabupaten Aceh Tenggara. Penelitian ini di dukung dengan hasil wawancara yang telah diolah oleh peneliti melalui transkrip lampiran yang dapat dijelaskan bahwa Pelayanan dalam pengurusan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara memang sudah seharusnya melakukan perubahan perencanaan kegiatan pelayanan KTP-el secara online dengan dilihat pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini sangat dibutuhkannya pelayanan KTP-el secara online dan masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pengurusan KTP-el. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara juga sudah melakukan pelayanan online melalui WhatsApp tetapi hal ini belum cukup optimal dikarenakan keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia di Dinas kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Maka daripada itu masih perlu adanya perencanaan ketetapan program pelayanan guna memperbaiki kualitas pelayanan KTP-el secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.

b. Strategi Dan Kemampuan Organisasi Dalam Menyelesaikan tugas

Strategi merupakan bentuk rencana, kebijakan, tindakan, pendayagunaan dan alokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana organisasi itu, apa yang dilakukan dan mengapa organisasi tersebut melakukannya guna mencapai tujuan dan sasaran organisasi di waktu mendatang. Dalam hal ini, strategi yang dilaksanakan oleh organisasi publik sebagai penyelenggara pelayanan dalam pembuatan KTP-el yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh peneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupateh Aceh Program kegiatan yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara untuk saat ini sudah terlaksana dengan baik, sesuai arahan Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri untuk tahun ini sudah menjalankan Tanda Tangan Elektronik (TTE) penerbitan dokumen kependudukan menggunakan kertas putih A4 80 gram sudah mulai menghemat keuangan Negara. Untuk pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara untuk saat ini sudah mulai melakukan pelayanan secara online kepada masyarakat walaupun hanya dengan menggunakan WhatsApp. Penelitian ini di dukung dengan hasil wawancara yang telah diolah oleh peneliti melalui transkrip lampiran yang dapat dijelaskan bahwa Kabupaten Aceh Tenggra telah melaksanakan program kegiatan pelayan KTP-el sesuai dengan visi dan misi Kabuapten Aceh Tenggara yang tertuang dalam renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk program KTP-el sendiri secara teknis sudah melakukannya secara online terpusat di Ditjen Kependudukan Kementerian Dalam Negeri dalam proses pengurusan telah melakukan strategi dengan melakukan pelayanan jemput bola yang di lakukan di kecamatan – kecamatan hal ini berjuan untuk mengurangi kerumunan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara hal ini tentunya bertujuan agar mempermudah masyarakat karena jika mereka sudah melaksanakan pelayanan di kecamatan mereka tidak perlu repot – repot lagi pergi ke Kantor apalagi di masa pandemi covid – 19 ini.

5. Kepuasan

Pelayanan dalam pengelolaan e-KTP juga harus memperhatikan kepuasan masyarakat. Tolak ukur yang dapat digunakan untuk kepuasan masyarakat adalah tanggapan atau respon masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara dan apakah program yang dilaksanakan melalui Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara telah mengurangi permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat

a. Tanggapan Masyarakat Terhadap Pekerjaan Dan Peran Dari Organisasi

Rendahnya kualitas pelayanan publik dalam pengurusan KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara juga sebagian besar disebabkan oleh belum adanya perkembangan komunikasi eksternal yang nyata dalam penyelenggaraan KTP-el oleh birokrasi pelayanan. komunikasi eksternal yang efektif harus memperhatikan harapan masyarakat dan persepsi petugas pelayanan saat memberikan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh peneliti Tingkat kemampuan atau kompetensi pemberi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara terlihat dari penyebaran informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat pengguna jasa, penyediaan layanan oleh loket pelayanan sudah lumayan bagus informasi yang didapatkan masyarakat cukup mudah namun dalam segi sarana dan prasana masih kurang mendukung sehingga membuat belum tercapainya pelayanan yang baik yang di inginkan masyarakat. Penelitian ini di dukung dengan hasil wawancara yang telah diolah oleh peneliti melalui transkrip lampiran yang dapat dijelaskan bahwa Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara sudah cukup konsisten dalam memberikan Pelayanan KTP-EL kepada masyarakat. Tidak menutup masih banyaknya kekurangan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP-EL. Semua dilakukan sesuai prosedur pada saat ini di zaman pandemi Covid-19 para aparaturnya tetap melayani masyarakat sesuai protokol kesehatan yang telah di tetapkan oleh gugus tugas.

b. Berkurangnya Permasalahan Yang Ada Di Masyarakat Akibat Pelaksanaan Program.

Untuk mempermudah pengurusan dan percepatan perekaman KTP-el maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara melakukan Perekaman Keliling Bagi Desa/ Kute yang masih rendah data perekaman penduduknya. Dengan mengsucceskan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) yang dicanangkan oleh Pemerintah Pusat. Maka Disdukcapil Aceh Tenggara melakukan sosialisasi ke seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara dengan dibagi ke beberapa wilayah. Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh peneliti rendahnya dukungan aparat pemerintah Desa/Kute kondisi ini dapat dilihat dari sikap yang apatis, bila ada program/kegiatan kependudukan yang

dilakukan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Kabupaten. Sikap yang kurang peduli dengan jumlah data penduduk yang belum valid, bahkan tidak sedikit dijumpai bahwa untuk pengurusan dokumen kependudukan masih saja melalui calo dan dikenai biaya pemrosesan meskipun mengetahui Undang-Undang mengatakan gratis.

c. Kesesuaian Tujuan Pelaksanaan

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan Misi, dan tujuan adalah hasil akhir yang akan di capai atau dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara memiliki tujuan yaitu Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh peneliti sejauh ini untuk mencapai tujuan pelaksanaan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara telah melaksanakan kegiatan jemput bola di seluruh kecamatan-kecamatan dimana kegiatan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang ingin melakukan pelayanan Administrasi hal ini di sambut baik oleh masyarakat di lihat dari antusias dan banyaknya antrian masyarakat dikarenakan pelayanan dilaksanakan sampai malam hari sehingga masyarakat memiliki waktu yang cukup banyak. Penelitian ini di dukung dengan hasil wawancara yang telah diolah oleh peneliti melalui transkrip lampiran yang dapat dijelaskan bahwa untuk mencapai kesesuaian tujuan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara salah satu cara yang dilakukan yaitu pelayanan jemput bola ini merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepatuhan dan keaktifan dalam pendataan kependudukan dan tentunya pelayanan jemput bola ini sebagai upaya pemerataan layanan agar semakin mendekati diri dengan masyarakat.

3.2. Kendala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara Dalam Memberikan Pelayanan KTP-el Kepada Masyarakat.

Kartu Identitas Penduduk Eletronik (KTP-el) merupakan hak warga Negara Indonesia untuk mendapatkan identitas kependudukan secara administrasi yang diakui oleh Undang-Undang, pelayanan dalam pengurusan KTP-el sering kali menjadi sorotan oleh media dan masyarakat dalam pengurusan KTP-el yang susah dan rumit yang banyak merugikan masyarakat baik dalam segi materiil dan non-materiil dalam melakukan pengurusan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Berdasarkan hasil penelitian dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara ternyata memiliki kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara dalam memberikan pelayanan KTP-el yang

baik kepada masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan dalam pengurusan KTP-el kurang maksimal dalam pelaksanaan tugas oleh aparat petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara, sehingga menimbulkan rasa kekecewaan masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP-el. Adapun kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara dalam memberikan pelayanan KTP-el adalah:

1. Sumber Daya Manusia Yang kurang memadai Kondisi sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara tidak berkesinambungan di bina sehingga ada beberapa ASN tidak bisa mengikuti perkembangan. Sebaik dan secanggih apapun sistem pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara jika user atau penggunanya tidak bisa maka kecanggihan teknologi dalam pelayanan KTP-el tidak bisa juga dilakukan dengan baik.
2. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai Banyaknya sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara yang sudah kurang layak dimana untuk menciptakan pelayanan KTP-el yang baik harus adanya penunjangnya. Banyaknya perangkat teknologi yang sudah usang dikarenakan kebanyakan sarana tersebut pengadaannya dari Tahun 2015 sehingga sering terjadi kerusakan yang menghambat proses pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Aceh Tenggara.
3. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pengelolaan kependudukan Rendahnya kesadaran masyarakat Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara terhadap tertib administrasi disebabkan sebagian penduduk sulitnya diakses, karena pelayanan terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . Seperti yang kita ketahui bersama, Kabupaten Aceh Tenggara membentang dari selatan ke utara, begitu pula daerah-daerah di dalamnya. Sementara pelayanan terpusat di Kantor Disdukcapil, kondisi ini sangat mempengaruhi berkurangnya keinginan penduduk untuk peduli terhadap kelengkapan dokumen kependudukan yang tidak mereka miliki.

3.3. Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

1. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Pelayanan yang baik didukung oleh sumber daya aparatur yang memadai baik dari segi kuantitasnya ataupun kualitasnya. Untuk mengatasi kendala pada segi kuantitasnya, seperti pada hambatan yang mana kurangnya aparatur sehingga menghambat jalannya pelayanan KTP-el, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara melibatkan tenaga honorer atau tenaga harian untuk membantu proses pengentrian data pada pelayanan KTP-el sehingga pelayanan dapat berjalan maksimal.

2. Meningkatkan Sarana dan Prasarana

Untuk melaksanakan pekerjaan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara diperlukan sarana kerja dan kondisi lingkungan yang baik guna menunjang dan menghasilkan pekerjaan yang efektif, efisien dan berkualitas. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan yaitu sarana yang masih dikatakan belum memadai. Untuk mengatasi hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara berupaya merawat sarana dan prasarana yang ada dengan biaya serendah mungkin pada alat – alat yang sudah lama tersebut sehingga dapat di fungsikan kembali karena untuk pengadaan itu perlu waktu, perlu perencanaan dan biaya yang besar dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara memanfaatkan peralatan yang lama sehingga pelayanan tetap berjalan kepada masyarakat Kabupaten Aceh Tenggara.

3. Melaksanakan Perekaman Keliling Pada Masyarakat

Pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara mengalami hambatan terhadap kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pelaksanaan tertib Administrasi Kependudukan. Untuk meminimalisasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara melaksanakan kegiatan pelayanan dengan cara jemput bola, dengan mengutamakan desa/kute yang letaknya sangat jauh, di ujung selatan dan utara wilayah Kabupaten Aceh Tenggara. Hal ini disambut dengan antusias oleh masyarakat, terbukti dengan banyaknya warga yang mengajukan dokumen kependudukan. Selain kegiatan penjemputan bola, pendelegasian pelayanan ke kecamatan yaitu menginisiasi verifikasi persyaratan fisik pencatatan data eKTP. Selanjutnya Via Online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan melakukan verifikasi ulang, menertibkan dokumen-dokumen yang ada.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam pencetakan KTP-el ternyata memiliki biaya yang cukup tinggi dan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengukur dan merencanakan standar biaya dalam pencetakan KTP-el. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara juga mendapatkan bantuan Dana Alokasi Khusus (DAK) dari pusat Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri untuk menunjang pelayanan publik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan maka peneliti menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara dilihat dari segi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam

pelayanan, proses/alur pelayanan serta kejelasan prosedur pelayanan berada pada kategori memuaskan.

2. Adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara dalam memberikan pelayanan KTP-el seperti masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara, masih kurangnya tertib administrasi kependudukan masyarakat Aceh Tenggara sehingga petugas kewalahan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan (KTP-el), selain itu keterbatasan sarana dan prasarana yang sudah usang atau lama dan tidak layak lagi untuk digunakan dan keterbatasan anggaran sehingga tidak banyaknya kegiatan yang bisa dilakukan.
3. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara yakni rekrutmen Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan dilakukannya pelatihan-pelatihan tentang pengetahuan pelayanan yang baik agar Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada semakin berkualitas, meningkatkan sarana dan prasarana dengan cara menempatkan aparatur-aparatur yang terlatih untuk mengatasi kerusakan, selanjutnya juga mengarahkan aparatur-aparatur tersebut untuk dapat melatih yang lainnya agar terampil dalam mengoperasikan alat entry dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur yang harus dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan agar terwujudnya tertib administrasi.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan refrensi Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronikk (KTP-el) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.

Arah Masa Depan Penelitian: (future work): Penulis menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Kinerja Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronikk (KTP-el) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU-BUKU

- Arikunto, Suharismi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aswar Annas. 2017. *INTERAKSI PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN EVALUASI KEBIJAKAN*.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David, F. R. 2009. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ermaya, Suradinata. 1996. "The Relationship Between Leadership Style and Employee Performance." *Singaporean Journal of Business Economics, and Management Studies* 2(5):51–53.
- Kamaruddin Sellang S. Sos, M. AP. 2019. *STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasi*. Qiara Media.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahmadana Muhammad Fitri, Mawati Arin Tentrem, dkk. 2020. "Pelayanan Publik - Google Books" edited by Simarmata Janner. 2.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2017a. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017b. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suradinata, E. 1998. *Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Bandung: Ramadan.
- Suradinata, E. 2013. *Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.

2. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara

Nasional
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 Tentang
Jenis Pelayanan.

3. Sumber Lain

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara
Badan Pusat Statiska Kabupaten Aceh Tenggara 2021

