

## **MANAJEMEN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN DAU**

**Esia Jera Rambu Endi, Ignatius Adiwidjaja,**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang 2019

Email: esiajerambuendi@gmail.com

**Abstrak:** Manajemen pelayanan merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terdahulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Manajemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan mengidentifikasi, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Dau. Data yang telah di peroleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis kualitatif. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi penelitian sendiri, pedoman wawancara, catatan lapangan. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, sebagai informan dari penelitian ini adalah pegawai di Kantor Kecamatan Dau dan masyarakat. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik. Teknik analisis data meliputi reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Dau Kabupaten Malang dalam prosedur pelayanan sudah sangat sesuai, dalam kepastian waktu penyelesaian sudah di tentukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah berjalan dengan baik serta tahap-tahap penyelesaian. Kemudian di lihat dari Sarana dan Prasarana sudah memanfaatkan teknologi yang ada serta tersediannya ruang tunggu yang nyaman dan di lihat dari segi Sumber daya manusia kemampuan pegawai sudah cukup baik karena di lihat dari tingkat pendidikan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Manajemen dan Pelayanan Publik

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik di Indonesia diatur dalam **Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa** Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik yang harus diberikan pemerintah ini dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori, pertama: pelayanan kebutuhan dasar (kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat). Kedua: pelayanan umum ( pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa).

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. (Mukarom dan Wijaya, 2015:79)

Undang-Undang tentang kependudukan diatur dalam Undang-Undang 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Masalah di atas merupakan masalah yang terjadi ditingkat pusat dengan melalui berbagai daerah di Indonsia, sedangkan masalah yang ada di Jawa Timur tentang pelayanan E-KTP juga masih terdapat beberapa masalah seperti yang dikutip dari detik.com bahwa Pelayanan E-KTP banyak dikeluhkan oleh warga Jatim. Sejumlah persoalan yang dihadapi antara lain proses pencetakan e-KTP yang memakan waktu lama dan lokasi layanan pencetakan yang sulit dijangkau, jumlah blanko yang kurang, dan yang kedua, alat perekamnya yang tidak berfungsi dengan baik

(Sumber: <http://m.detik.com/news/berita-jawa-timur/d-4080151/terkait-e-ktp-gus-ipul-ingin-ambil-alih-layananemil-jemput-bola>. Diakses 16:57 Wib 17 November 2018).

Sedangkan di Kabupaten Malang sendiri pelayanan E-KTP sudah baik hal ini dibuktikan melalui penghargaan penyelenggara pelayanan publik terbaik sebagai *role model* oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN RB) RISumber <https://www.malangtimes.com/amp/baca/24384/20180125/163653/2-tahun-dispenduk-capil-kabupaten-malang-raih-pelayanan-publik-terbaik-ini-rahasiannya>. Diakses 17:21 Wib 17 November 2018). Tetepi dalam penllitian ini yang akan dilakukan di Kecamatan Dau Kabupaten Malang masih terdapat masalah tentang pelayanan E-KTP permasalahannya adalah terkait distribusi kepada warga. Sebab jumlah kebutuhan blanko yang tersedia tidak sesuai. Menurut informasi yang diberikan Kecamatan Dau sudah mengambil blanko.

Dari gambaran permasalahan di atas, pelayanan E-KTP dinilai perlu menerapkan manajemen yang baik, karena dengan demikian manajemen dapat membantu memberikan bimbingan dan pengarahan dalam pembagian tugas kerja secara profesional dan proporsional. Manajemen juga dapat membantu mengelola kebutuhan dan ketersediaan sumber daya, sarana, prasaran serta berbagai hal yang berkenaan dengan pelayanan. Manajemen juga dapat memberikan tuntunan pada kemampuan birokrasi sebagai penyedia pelayanan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan (Rohman, 2018: 4).

Selain itu, dalam pelayanan publik pada era saat ini harus dapat memberikan kepuasan maksimal dengan melihat kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tentunya hal tersebut juga berbanding lurus dengan kemampuan pemerintah sebagai penyedia pelayanan (Rohman, 2017). Ketidakterediaan blanko pengurusan E-KTP yang terjadi pada kasus di atas, menjadi catatan evaluasi yang perlu diperhatikan secara serius. Karena hal tersebut menjadi indikasi pemerintah kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Manajemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Dau Kabupaten Malang serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pelayanan kartu tanda penduduk. Dalam penelitian ini ada beberapa teori yang digunakan untuk menganalisis menggunakan teori standar pelayanan publik yaitu:

1. Prosedur pelayanan.
2. Sarana dan prasarana.
3. Sumber daya manusia.

Untuk lebih jelas mengenai pelayanan berdasarkan The Liang Gie dalam Zaenal dan Muhimudin (2016:15) pelayanan mencakup pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Moenir dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:15) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

Sianipar dalam Zaenal dan Muhibudin (2016:14) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut:

- a. Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang;

- b. Meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai menyampaikan atau penyerahan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Berdasarkan pertimbangan pasal 92 ayat (2) Undang- Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan undang-undang 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, perlu menetapkan peraturan presiden tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang masalah yang diteliti sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran manajemen pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Selain itu dapat memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan dengan metode kuantitatif. Pendekatan penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif.

Penelitian dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang Jl. Raya Mulyoagung No. 200, Kabupaten Malang Jawa Timur.

Data primer merupakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang berkaitan dengan proses pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk pada kantor kecamatan, catatan sipil dan tenaga kerja. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen atau catatan, tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media, arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu, 1) Wawancara mendalam (indepth interview). Wawancara merupakan “percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara dilakukan sesuai dengan pernyataan yang berhubungan dengan fokus dan deskripsi fokus penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan terhadap penelitian ini. Pengumpulan data dengan teknik ini dilakukan untuk mencapai validasi data.

Pengabsahan diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu, sedangkan analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersama yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam sebuah penelitian kualitatif yakni:

1. Pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.
2. Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, keabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan
3. Penyajian data yaitu penyajian informan untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan
4. Penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penyajian data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara informan serta dokumen lainnya. Acuan manajemen dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik pada penelitian ini menggunakan teori standar pelayanan publik yaitu 1) prosedur pelayanan, 2) sarana dan prasarana, 3) sumber daya manusia.

### **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan kumpulan dari beberapa pemerintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Adapun tujuan prosedur pelayanan yaitu untuk memberikan petunjuk kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan E-KTP. Kalau untuk pembuatan E-KTP alur atau syaratnya dalam memenuhi kebutuhan tersebut yaitu surat pengantar pengurusan diawali dari permohonan mengisi formulir/mendaftar, verifikasi berkas, perekaman, lalu menunggu sebentar untuk percetakan E-KTP. Selain itu pemahaman masyarakat itu sampai saat ini sudah lumayan baik karena telah dilakukan sosialisasi khususnya kepada masyarakat di desa.

Prosedur pelayanan E-KTP merupakan proses yang dilalui oleh masyarakat jika ingin melakukan pengurusan E-KTP, syarat surat pengantar dari kecamatan/ kelurahan, fotokopi kartu keluarga, akta kelahiran, golongan darah, lalu berkasnya di proses jika sudah lengkap, sedangkan kepastian waktu sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal itu sudah menjadi tanggungjawab pemerintah di Kantor Kecamatan, selain itu untuk pemahaman masyarakat sudah baik. Dari hasil wawancara kedua informan telah sesuai dengan SOP yang ada di Kantor yaitu menerima berkas, memeriksa berkas, menginput data sekaligus mencetak KTP, mengoreksi KTP yang telah dicetak dan meregiter/ pengembalian. Prosedur pelayanan E-KTP yaitu dimulai dari mendaftar, pengumpulan berkas lalu verifikasi berkas. Alurnya ini dapat dipahami karena jelas di kantor tersebut” pernyataan ini juga dibuktikan oleh hasil pengamatan di Kantor Kecamatan dan Tenaga kerja, setiap masyarakat yang ingin mengambil E-KTP, sebelumnya harus mendaftar diri terlebih dahulu, lalu pemeriksaan berkas, kemudian berkas tersebut diverifikasi dan pencetakan E-KTP.

Prosedur pelayanan merupakan hal yang penting dalam pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, karena prosedur pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasakan kepastian dalam proses pemberian pelayanan. Prosedur pelayanan juga merupakan metode dalam melaksanakan pemberian pelayanan mulai dari pengajuan permohonan pelayanan, penanganan sampai dengan penyampaian hasil pelayanan. Kesenjangan prosedur pelayanan yang dimiliki oleh kantor kecamatan sangat mempengaruhi keaktifan dalam memberikan pelayanan dan pengelolaan administrasi di kantor tersebut.

Prosedur pelayanan pada Kantor Kecamatan Dau dan Tenaga Kerja sudah sederhana atau baik, sehingga masyarakat memahami segala alur pelayanan jika ingin membuat E-KTP. Kartu Tanda Penduduk adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi dengan chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Perubahan penyebutan ini sesuai dengan pasal 1 angka 14 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan didapatkan beberapa data tentang prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Dau bahwa sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah mengikuti syarat prosedur pelayanan yang ada pada Kecamatan Dau. Sedangkan kepastian waktu juga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal.

### **Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah salah satu sumber daya/ faktor yang penting dalam sebuah fungsi manajemen sumber daya manusia adalah untuk mengatur dan mengelola sumber daya manusia maksimal dan efektif mungkin agar diperoleh kinerja yang maksimal. Jadi dalam sebuah instansi, tanggung jawab dan kedisiplinan merupakan poin/ kunci yang sangat penting dalam sebuah institusi. Oleh karena itu tanggung jawab adalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan didapatkan beberapa informan baik dari staf maupun masyarakat maka Manajemen pelayanan E-KTP di Kecamatan Dau Kabupaten Malang di lihat dari ketersediaan sumber daya manusia sudah sangat memadai, kemudian kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat juga merasakan pelayanan yang baik dari aparatur pegawai di Kecamatan Dau. Faktor yang sangat sentral dalam organisasi, apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi.

Manajemen pelayanan E-KTP bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang terkait dengan perkembangan Sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara.

### **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan penunjang dalam pencapaian keberhasilan pengelolaan administrasi. Tentunya hal tersebut dapat dicapai apabila ketersediaan sarana dan prasarana di kantor memadai. Selain itu sarana dan prasarana merupakan salah satu fokus yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan. Faktor utama sarana dan prasarana dikatakan baik adalah rasa nyaman masyarakat.

Sarana dan prasarana telah mendukung dengan operasional yang telah disiapkan oleh dispenduk capil untuk Kecamatan Dau dan petugas mengsucceskan pengadaan E-KTP dan sarana prasarana tersebut juga digunakan dengan baik oleh petugas seperti Rekaman, sidik jari dan pemotretan. Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Dau ini, dikemukakan oleh informan, dan semua masyarakat selaku informan mengatakan bahwa sudah memanfaatkan teknologi informasi, rekaman, percetakan, sidik jari dan juga fasilitas lainnya seperti kipas angin, wc dan lain-lain, sehingga masyarakat merasa nyaman pada waktu antrian.

Pada Kantor Kecamatan Dau, kelengkapan sarana sudah tersedia dengan baik, hal ini telah dikemukakan oleh informan selaku masyarakat dan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Ketersediaan segala prasarana menjadi hal sangat diperlukan oleh masyarakat yang ingin mengurus E-KTP selain itu, mengingat dengan ketersediaan fasilitas yang memadai dapat mempercepat segala proses bentuk pelayanan dan menimbulkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan maupun yang mereka rasakan sendiri.

### **Faktor-Faktor yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan e-KTP di Kecamatan Dau Yaitu:**

#### **Faktor Pendukung**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan peneliti menemukan beberapa faktor yang mendukung Manajemen Pelayanan E-KTP. Faktor-faktor pendukung tersebut diantaranya adanya Sarana dan Prasarana kerja, blanko tersedia dengan cukup, ketika jaringan internet mendukung, Sumber Daya Manusia dan pentingnya mensosialisasikan. Komunikasi sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik bahwa komunikasi antar pegawai yang satu dengan pegawai yang lain serta komunikasi dengan masyarakat harus saling berkaitan dan dapat bekerja sama dengan baik serta saling menghargai dan menghormati. Berdasarkan penyajian data sebelumnya, hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data peneliti serta berdasarkan teori dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan E-KTP di Kecamatan Dau Kabupaten Malang dalam menjalankan pelayanan yaitu komunikasi mereka selama dalam membrikan pelayanan cukup baik karena mereka mempunyai sruktur artinya bahwa komunikasi antar pegawai sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat selaku penerima pelayanan yaitu secara formal dan struktur, maka komunikasi pegawai itu berjenjang.

Apabila terjadi hal yang tidak terduga biasanya harus melaporkan langsung ke pimpinan. Jika pimpinan sudah tidak mampu untuk mengatasi semua masalah yang ada maka akan dilaporkan langsung ke Kabupaten. Ini menunjukkan bahwa Kecamatan Dau Kabupaten Malang selalu berupaya sebaik mungkin mendesai sistem kerja yang lebih baik serta selalu menjalin hubungan komunikasi secara baik dan saling menghormati satu dengan lainnya agar tercapai yang optimal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat selaku penerima pelayanan artinya selalu memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Dapat dilihat dalam pelayanan untuk mengetahui sejauh mana sistem kerja yang dilaksanakan, komunikasinya sudah terjalin dengan baik atau tidak. Pelayanan yang baik digunakan untuk melaksanakan sistem kerja yang didesain sebaik mungkin agar tercapai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, serta selalu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. komunikasi antara pegawai selaku pemberi pelayanan dan masyarakat selaku penerima pelayanan sampai saat ini berjalan dengan baik serta saling menjalin hubungan komunikasi dengan baik juga saling menghargai dan menghormati. Diperkuat dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan bahwa petugas dalam satu rangkaian itu pasti tercipta komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan dari pimpinan juga selaku diadakan evaluasi/ sosialisai secara berkala dan dalam pelayanan permohonan saling terhubung komunikasi yang baik antara pegawai.

Dari pernyataan informan tersebut, maka dalam meningkatkan pelayanan e-KTP sangat didukung oleh sarana prasara, masyarakat atau sumber daya manusia, blanko dan jaringan internet sehingga terlaksana cepat. . Sarana dan prasarana dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Dau Kabupaten Malang sudah cukup lengkap teknologi dalam meningkatkan pelayanan E-KTP, sehingga melayani masyarakat terlaksana dengan cukup baik dan nyaman hanya saja antriannya masih manual dan semuanya sudah tersistem, sudah terdatabase yang dinamakan sistem informasi manajemen original. Hal ini di perkuat dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti dilapangan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor kecamatan Dau sudah di fasilitasi.

### **Faktor Penghambat**

Teknologi sangat penting untuk mecapai pelayanan publik yang baik bahwa perkembangan dan kemajuan ternologi merupakan penyebab penting untuk dilakukan perubahan. Namun, dalam suatu organisasi kerja sering ditemukan masalah-masalah atau kendala-kendala yang harus di hadapi baik internal dan eksternal, dalam mencapai tujuan organisasi yang di kehendaki berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti menemukan beberapa faktor yang menghambat.

Faktor-faktor dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan, kecamatan dau menghadapi beberapa permasalahan dalam dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang diantaranya sebagai berikut:

a. Kesadaran diri masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dalam kebutuhan pelayanan administrasi masyarakat di wilayah kecamatan dau adalah faktor kesadaran masyarakat.

b. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan kebutuhan pelayanan administrasi masyarakat yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan penggunaan E-KTP. Dalam urusan pelayanan E-KTP banyak kesalahan identitas dari masyarakat karena nama yang belum lengkap untuk mencantumkan dalam penggunaan E-KTP tersebut, blanko kurang dengan banyaknya masyarakat, jaringan juga menjadi penghambat dalam proses menjalankan pelayanan dan kurangnya informasi dari pihak pemerintah desa kepada masyarakat sehingga banyak kesalahan identitas dalam hambatan penggunaan E-KTP. Harus disosialisasikan agar berfungsi dari

pelayanan hingga penggunaan e-KTP tidak memiliki hambatan lagi bagi masyarakat dan tidak adanya salah paham juga dalam proses pelayanan ketika terjadinya hambatan seperti kurang blanko dan jaringan lemot.

## **KSIMPULAN**

Manajemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Dau berdasarkan Standar Operasional Prosedur sudah sangat sesuai, dalam kepastian waktu meningkatkan pelayanan publik yang sudah berjalan dengan baik serta tahap-tahap penyelesaiannya juga sama, apabila kesalahan terjadi akan diberitahu juga waktu penyelesaiannya agak lambat satu minggu ditentukan. Kemudian dilihat dari sara prasarana manajemen pelayanan E-KTP di Kecamatan Dau sudah memanfaatkan teknologi informasi, rekaman, percetakan, sidik jari, kipas angin, wc dan lain-lain. Dan di lihat dari segi sumber daya manusia sudah sangat memadai, kemudian kemampuan pegawai sudah cukup baik di lihat dari tingkat pendidikannya dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan perannya adapun faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi manajemen penggunaan E-KTP. Faktor pendukung tersebut adalah adanya sarana dan prasarana yang sangat mendukung proses pelayanan dan operasional pegawai, kemudian sumber daya manusia yang memiliki profesionalisme, kemampuan serta ketersediaan. Selain faktor pendukung e-KTP dihadapkan dengan kendala atau faktor penghambat baik yang datang dari dalam ataupun dari luar misalnya kurangnya blanko, kesalahan identitas dan jaringan yang trobel dalam proses pelayanan sehingga menimbulkan antrian yang cukup lama.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Moleong, lexy j. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT REMAJA ROSDAKARYA
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM Nasrudin, E. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia Pemerintah Daerah ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1954 Ratminto dan Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar YKPN
- Sugiyono. 2015. *Penelitian Kualitatif*. Bandung. ALFABERTA, CV
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfaberta.

### **Undang-Undang**

- Prosedur Yang ada terdapat dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraa Pelayanan Publik
- Pemerintah Daerah Ditegaskan Dalam Undang-Undang Dasar 1945
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Pasal-pasal Yang berkaitan Dengan E-KTP
- Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan ke empat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.

### **SKRIPSI**

- Bagoesirawan,dkk. 2012. Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat.
- Ernesta Itu. 2013. Efektivitas Penggunaan E-KTP sesuai Kebutuhan Administrasi Masyarakat. SKRIPSI Perpustakaan UNITRI Malang.
- Kurniawan Indra Ronny dan Sujianto. 2013. Efektivitas Implementasi Program Kartu Tanda Pendudukan Elektronik. SKRIPSI Pustaka UNITRI Malang.
- Marselina. 2014. Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. SKRIPSI Perpustakaan UNITRI Malang.
- Rohman, Abd. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Empatdua.
- Sufiyono. 2016. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Giligenteng. SKRIPSI Perpustakaan UNITRI Malang.
- Yohana Mina. 2014. Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. SKRIPSI Perpustakaan UNITRI Malang.

### **INTERNET**

- Jatimtimes.com. 2018. *Dua Tahun Dispendukcapil Kabupaten Malang Raih Pelayanan Publik Terbaik, Ini Rahasiannya*. www.jatimtimes.com. Diakss 17:21 Wib 17 november 2018.
- Lillahi S. Rahma. 2018. *Terkait E-KTP: Gus Ipul Ingin Ambil Alih Layanan, Emil Jemput Bola*. wwwnews.detik.com. diakses 16:57 Wib 17 november 2018.
- Masalah Pelayanan KTP Elektronik Di Indonesia*. www.viva.co.id. Diakes 16:35 Wib 17 november 2018.
- Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. www.pelayanan.jakarta.go.id. Diakses 18:00 Wib 17 November 2018.
- Rohman, Abd. 2017. Kepemimpinan Pelayanan Prima Di Pedesaan. Jurnal Reformasi, diakses 12 Juni 2019 dari <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/issue/view/79>.
- Salinan UU NO 25 Tahun 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia*.
- Viva.co.id. 2016. *Enam Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*. www.peraturan.go.id. Diakses 17:49 Wib 17 november 2018.