

## Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Cisarua Kabupaten Bandung Barat

Pipip Susilawati<sup>1</sup>, Arland Sidra<sup>2</sup>, Dadang Sufianto<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

email; [pipzuka@gmail.com](mailto:pipzuka@gmail.com), [ssss@pitt.edu](mailto:ssss@pitt.edu)

Korespondensi penulis : [pipzuka@gmail.com](mailto:pipzuka@gmail.com)

**Abstract** This study analyzes the performance of e-KTP services at the Cisarua Sub-district Office, West Bandung Regency, focusing on four main indicators: quality, quantity, task implementation, and responsibility. The method used is in-depth interviews with seven informants, involving officers and the community involved in the e-KTP service process. The findings revealed significant challenges such as inadequate infrastructure, technical problems, lack of human resources, inefficient procedures, and disciplinary problems. The conclusion of this study is that improving the performance of e-KTP services can be achieved through intensive and continuous training for human resources, updating information technology systems, and simplifying service procedures. The implementation of these solutions is expected to accelerate the service process, reduce waiting times, and increase public satisfaction with e-KTP services at the Cisarua Sub-district Office.

**Keywords** : performance, government, e-KTP

**Abstrak** Penelitian ini menganalisis kinerja layanan e-KTP Kantor Camat Cisarua, Kabupaten Bandung Barat, dengan fokus pada empat indikator utama: kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan tujuh informan, yang melibatkan petugas dan masyarakat yang terlibat dalam proses pelayanan e-KTP. Temuan mengungkapkan tantangan signifikan seperti infrastruktur yang tidak memadai, masalah teknis, kekurangan sumber daya manusia, prosedur yang tidak efisien, dan masalah kedisiplinan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kinerja pelayanan e-KTP dapat dicapai melalui pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi SDM, pembaruan sistem teknologi informasi, serta penyederhanaan prosedur pelayanan. Implementasi solusi-solusi ini diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kantor Camat Cisarua.

**Kata kunci** : kinerja, pemerintah, e-KTP

### 1. PENDAHULUAN

Peran aparatur pemerintah dalam mengelola negara sangat mempengaruhi keberhasilan pemerintahan. Aparatur Sipil Negara (ASN), sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat, merupakan aset utama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah. Berdasarkan UU Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 10, fungsi utama ASN meliputi pelaksana kebijakan, pelayan, dan pemersatu bangsa. Sebagai pelayan publik, ASN harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima ini bisa tercapai dengan adanya kinerja optimal dari setiap pegawai ASN.

Kantor Camat sebagai salah satu lembaga pelayanan publik harus menjamin pelayanan dengan kinerja yang baik sehingga hasil pelayanan dapat memenuhi kepentingan masyarakat. Dalam perkembangannya, pemerintah sebagai regulator selalu melakukan perbaikan dalam mengatur sistem dan kualitas layanan ASN di semua tingkat, baik pusat maupun daerah,

kepada masyarakat melalui aturan atau regulasi. Peraturan perundang-undangan terkait kinerja pelayanan publik Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia secara umum diatur melalui regulasi yang mencakup Undang-undang, Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Kementerian, dan peraturan lainnya.

Peraturan terkait pelayanan publik kepada masyarakat diatur dalam Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-undang ini disebutkan bahwa negara memiliki kewajiban untuk memberi pelayanan publik dan harus memiliki upaya untuk meningkatkan kualitas, dan menjamin pelayanan publik yang baik. Disebutkan pula dalam Pasal 1 butir 7 bahwa: “Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Kinerja aparatur dalam pelayanan e-KTP sangat penting karena kinerja yang baik akan menghasilkan kualitas dan kuantitas layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan tujuan strategis pemerintah. Kinerja yang baik akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan (Armstrong, 2009; Mangkunegara, 2005; Simamora, 2004). Dalam konteks pelayanan e-KTP, kinerja yang optimal berarti proses yang efisien, responsif, dan memenuhi standar pelayanan publik yang tinggi, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kinerja ASN dalam pelayanan publik masih beragam dan belum seluruhnya memenuhi harapan. Pada tingkat lokal, seperti di Kantor Camat Cisarua, Kabupaten Bandung Barat, berbagai tantangan dan hambatan masih dihadapi dalam upaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Berdasarkan observasi awal, kinerja aparatur di Kecamatan Cisarua perlu ditingkatkan. Terdapat beberapa masalah seperti kurangnya kompetensi aparatur, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya disiplin dan inisiatif pegawai dalam melaksanakan tugas.

Dalam konteks ini, penting untuk mengetahui apa saja permasalahan dan faktor penghambat dalam kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan e-KTP di Kantor Camat Cisarua. Meskipun sudah banyak penelitian yang mengevaluasi sistem e-KTP, analisis lebih lanjut tetap diperlukan untuk mengidentifikasi tantangan yang sesuai dengan konteksnya wilayahnya. Studi-studi sebelumnya menunjukkan berbagai masalah dapat berbeda sesuai konteks wilayahnya masing-masing. Misalnya, pada studi kinerja pelayanan e-KTP di Kantor Camat Praya, permasalahan yang muncul adalah mengenai biaya dan waktu pelayanan yang kurang baik (Hamid & Mardi, 2023). Sementara itu, di Kantor Camat Sematang Borang,

permasalahan kinerja pelayanan e-KTP mencakup fasilitas yang mendukung dalam pendataan e-KTP (Ramadhan dkk., 2024). DI Kantor Kelurahan Nunukan Tengah, kurangnya pelatihan mempengaruhi lambatnya pelayanan (Ningsih, 2015). Hal-hal seperti efisiensi, kualitas pelayanan, dan integrasi data dapat menjadi permasalahan dan hambatan dan dapat berbeda pada masing-masing lembaga.

Dalam mengetahui permasalahan kinerja, hal yang dapat dilakukan adalah mengetahui apa saja masalah dan faktor yang menghambat pencapaian indikator kinerja. Dalam kinerja terdapat indikator-indikator untuk mengukur seberapa baik capaian kerjanya (Afandi, 2018; Armstrong, 2009). Kinerja juga dapat diukur dengan empat indikator utama: kualitas, kuantitas, pelaksanaan, dan tanggung jawab. Kualitas merujuk pada sejauh mana hasil kerja memenuhi standar yang ditetapkan (Mangkunegara, 2005). Kualitas merujuk pada sejauh mana hasil kerja memenuhi standar yang ditetapkan. Kuantitas mengukur jumlah output yang dihasilkan dalam periode tertentu. Pelaksanaan menilai bagaimana tugas diselesaikan sesuai prosedur yang ditetapkan, dan tanggung jawab mengacu pada kesediaan pegawai untuk mengambil alih tugas dan memastikan pekerjaannya diselesaikan dengan baik. Penelitian ini akan mengkaji apa saja permasalahan dan hambatan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Cisarua Kabupaten Bandung Barat dengan mengkaji permasalahan yang muncul berdasarkan teori dari Mangkunegara.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam untuk mengetahui bagaimana kinerja Aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Camat Cisarua Kabupaten Bandung Barat. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer melalui wawancara. Adapun pihak-pihak yang diwawancarai sebanyak 5 orang yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam proses pelayanan E-KTP di Kantor Camat Cisarua, diantaranya Camat, Sekertaris Camat, Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum, dan masyarakat di Kecamatan Cisarua dengan jumlah 7 orang (Lihat Tabel 1). Dalam penelitian kualitatif, data yang akan diolah harus mencapai keabsahan atau trustworthiness. Terdapat empat kriteria data yang digunakan untuk mencapai keabsahan yaitu kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian (Moleong, 2007). Untuk mencapai hal tersebut salah satunya dapat dilakukan teknik triangulasi penelitian.

Tabel 1. Informan penelitian

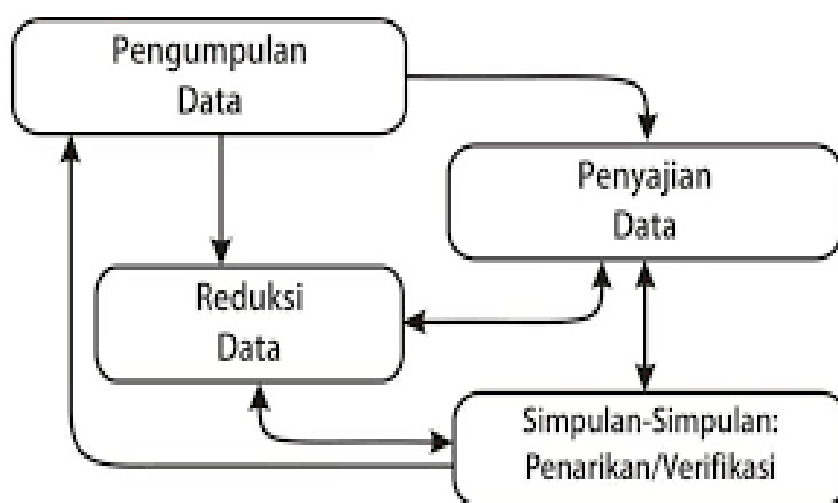
| Jenis Informan     | Jabatan Informan                  | Jumlah Informan |
|--------------------|-----------------------------------|-----------------|
| Informan Kunci     | Camat Cisarua                     | 1               |
| Informan Utama     | Sekretaris Camat                  | 1               |
|                    | Kasubag Kepegawaian               | 1               |
|                    | Petugas PATEN                     | 2               |
| Informan Pendukung | Masyarakat Pengguna Layanan E-KTP | 2               |

Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan antara lain mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan dan mengajukan pertanyaan pada beberapa sumber data (informan). Sesuai dengan tujuan penelitian, terdapat dua kategori pertanyaan yang akan ditanyakan pada informan yaitu yang pertama terkait kinerja aparatur negara dalam pelayanan E-KTP yang terdiri atas 4 indikator, serta yang kedua terkait hambatan dalam pencapaian kinerja pelayanan E-KTP. Selain itu, untuk mencapai keabsahan penelitian, jumlah dan jenis pertanyaan dibagi dua berdasarkan informan, yaitu pertanyaan untuk informan dari internal dan eksternal. Informan internal pada penelitian ini adalah informan dari internal organisasi Kantor Camat Cisarua. Sementara itu, informan eksternal merupakan masyarakat Kecamatan Cisarua. Penelitian ini menggunakan wawancara dengan petunjuk umum wawancara terbuka, dimana penelitian ini menggunakan petunjuk umum panduan wawancara berdasarkan teori kinerja dan pertanyaan dapat berkembang berdasarkan jawaban dari responden.

Tabel 2. Pertanyaan penelitian

| Indikator         | Pertanyaan  |
|-------------------|---|
| Kualitas          | Bagaimana mutu pelayanan petugas di Kantor Kecamatan Cisarua dalam pelayanan publik E-KTP? Jika baik, apa faktor pendukungnya. Jika kurang baik, apa faktor penghambatnya?                    |
| Kuantitas         | Apakah pelayanan petugas mencapai target pelayanan tertentu di Kantor Kecamatan Cisarua dalam pelayanan publik E-KTP? Jika ya, apa faktor pendukungnya. Jika tidak, apa faktor penghambatnya? |
| Pelaksanaan tugas | Bagaimana pemahaman petugas di Kantor Kecamatan Cisarua dalam tugas pelayanan publik E-KTP? Jika baik, apa faktor pendukungnya. Jika kurang baik, apa faktor penghambatnya?                   |
| Tanggung jawab    | Bagaimana tanggungjawab petugas di Kantor Kecamatan Cisarua dalam pelayanan publik E-KTP? Jika baik, apa faktor pendukungnya. Jika kurang baik, apa faktor penghambatnya?                     |

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1992), yaitu teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis data yang dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Melalui teknik ini, data diperoleh dan kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Proses ini dimulai dari pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan cara wawancara atau observasi. Data kemudian diolah dengan cara mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, dan selanjutnya menyajikan serta menyimpulkan data (Miles & Huberman, 1992). Untuk lebih jelasnya, model analisis data secara interaktif ini dapat dilihat dari Gambar 1.



Gambar 1. Teknik analisis data (Miles & Huberman, 1992)

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini terdapat 4 indikator yang dijadikan tolak ukur dalam mengkaji kinerja aparatur Kantor Camat Cisarua dalam pelayanan e-KTP. Indikator tersebut mencakup kuantitas, kualitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab dalam pelayanan e-KTP.

#### Permasalahan terkait Kualitas Pelayanan e-KTP

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan terkait mutu pelayanan e-KTP di Kantor Camat Cisarua, Kabupaten Bandung Barat, ditemukan beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu masalah utama yang diidentifikasi adalah kendala teknis dan infrastruktur. Informan internal, termasuk Camat dan Sekretaris Camat, menyatakan bahwa gangguan pada sistem teknologi informasi dan keterbatasan perangkat komputer menjadi hambatan utama. Sistem seringkali mengalami gangguan, yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Selain itu, komputer yang digunakan

dianggap kurang memadai, baik dari segi jumlah maupun spesifikasi, sehingga memperlambat kinerja petugas.

“Faktor pendukung utama dari pelayanan yang baik ini adalah komitmen petugas kami. Mereka telah dilatih dengan baik dan untuk memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, kami juga memiliki sistem yang terorganisir dengan baik dan didukung oleh teknologi yang memadai untuk mendukung proses pembuatan E-KTP. Namun, walaupun sudah dirasa baik tentu saja ada berbagai kendala yang menjadi penghambat utama yang biasanya adalah adanya kendala teknis atau administrasi, seperti gangguan pada sistem teknologi informasi yang kami gunakan.” (Camat Cisarua)

“Hal tersebut didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang ada, meskipun dengan banyaknya aplikasi yang digunakan saat ini komputer yang tersedia masih terbatas tapi alhamdulillah masih bisa membantu prosesnya pelayanan namun ya begitu jadi staf pelayanan seringkali keteteran karena lamanya (Komputer Loading). Selain itu sistem dari pusat seringkali eror jadi menghambat proses pelayanan E-KTP” (Sekertaris Camat Cisarua)

Permasalahan infrastruktur pendukung serta penggunaan aplikasi e-KTP melalui perangkat komputer juga menjadi perhatian dari Kasubag Umum dan Kepegawaian serta staff yang bekerja pada pelayanan PATEN di Kantor Camat Cisarua. Masalah teknis seringkali terjadi karena kurang memadainya perangkat keras dan lunak yang mendukung penggunaan komputer pada pelayanan e-KTP.

“.....Sesekali, kami menghadapi masalah teknis dengan perangkat keras atau perangkat lunak yang digunakan dalam proses pembuatan E-KTP. Kami belum memiliki staf lulusan atau yang benar-benar paham mengenai IT, sehingga masalah teknis kadang-kadang dapat mempengaruhi efisiensi proses.” (Staff PATEN)

Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi permasalahan signifikan. Jumlah petugas yang tidak memadai seringkali menyebabkan beban kerja yang tinggi, yang berdampak pada lambatnya proses pelayanan. Beberapa petugas juga menghadapi kesulitan dalam menangani masalah teknis karena kurangnya pelatihan khusus di bidang teknologi informasi. Hal ini disampaikan oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian, Bapak Suminar S.AP, Staff Kepegawaian PATEN, dan Masyarakat Pengguna Layanan e-KTP.

“Petugas kami mendapatkan pelatihan yang memadai mengenai prosedur pembuatan E-KTP dan penggunaan perangkat teknologi terbaru. Ini membantu mereka untuk bekerja dengan lebih efisien dan akurat. Namun terkadang, volume permintaan untuk pembuatan E-KTP bisa sangat tinggi, yang dapat menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lebih lama. Ini merupakan tantangan yang harus kami kelola dengan baik. Sesekali, kami menghadapi masalah teknis dengan perangkat keras atau perangkat lunak yang digunakan dalam proses pembuatan E-KTP. Kami belum memiliki staf lulusan atau yang benar-benar paham mengenai IT, sehingga masalah teknis kadang-kadang dapat mempengaruhi efisiensi proses.”(Staff PATEN)

Sementara itu menurut masyarakat yang menggunakan layanan e-KTP, permasalahan terkait efisiensi prosedur dan waktu tunggu pelayanan menjadi topik yang disampaikan terkait kualitas pelayanan. Prosedur pelayanan dinilai kurang efisien serta waktu tunggu yang lama, dan kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan dan durasi pelayanan membuat proses menjadi lebih lambat dan membingungkan bagi masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Ibu Suwarsiha dan Ibu Yani.

“Salah satu hal yang menurut saya bisa diperbaiki adalah waktu tunggu. Saya harus menunggu cukup lama, padahal petugasnya sebenarnya sudah bekerja dengan baik. Mungkin sistem pendaftaran atau antrian yang bisa diperbaiki supaya lebih efisien. Selain itu, Mungkin penambahan informasi yang lebih jelas mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan dan dokumen apa saja yang harus dibawa sebelum datang ke sini. Dengan begitu, kita bisa lebih siap dan tidak membuang waktu” (Masyarakat Pengguna Layanan 2))

“Ya, ada beberapa hal yang saya pikir mempengaruhi mutu pelayanan. Pertama, keterbatasan waktu. Karena saya adalah buruh harian lepas, waktu saya terbatas. Seringkali, saya harus menunggu lama, yang membuat saya kehilangan waktu kerja. Kedua, keterbatasan jumlah petugas juga mempengaruhi. Saya rasa terlalu sedikit petugas untuk menangani banyak warga yang datang. Ini menyebabkan antrean yang panjang dan proses yang lambat. Ketiga, prosedur administrasi terkadang tidak jelas. Saya melihat beberapa orang merasa bingung dengan dokumen yang diperlukan atau langkah-langkah yang harus diikuti, dan ini memperlambat proses secara keseluruhan.” (Masyarakat Pengguna Layanan 2)

Dalam hal kuantitas layanan, adanya lonjakan jumlah pemohon pada masa-masa sibuk seperti pemilu, kurangnya petugas dan permasalahan teknis juga menjadi hambatan signifikan dalam mencapai target pelayanan. Hal ini juga dapat menjadi lebih sulit diatasi akibat minimnya jumlah petugas yang tersedia untuk menangani tingginya volume permintaan, yang berdampak pada ketidakmampuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini dipaparkan oleh Camat Cisarua, Drs. Taufik Firmansyah, M.Si, Kasubag Umum dan Kepegawaian, dan Staff PATEN.

“Petugas kami telah mendapatkan pelatihan yang memadai dan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melayani masyarakat dengan efisien. Akan tetapi pada keadaan tertentu seperti tahun ini karena adanya Pemilu pilpres dan pilkada jumlah pengunjung bisa sangat tinggi sedangkan jumlah pegawai dan peralatan terbatas sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan.” (Camat Cisarua)

“Kami telah menyusun prosedur kerja yang terstruktur dengan baik untuk setiap tahap pembuatan E-KTP, mulai dari pendaftaran hingga pencetakan, yang memungkinkan proses berjalan efisien. Namun Kadang-kadang, terdapat lonjakan permintaan yang tinggi, terutama pada periode tertentu, yang dapat mengakibatkan antrian panjang dan mempengaruhi kemampuan kami untuk mencapai target dalam waktu yang ditentukan. Ditambah lagi jika terdapat kekurangan petugas atau masalah terkait absensi, hal ini dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan dan kemampuan kami untuk memenuhi target.” (Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian)

“Jika target tidak tercapai, biasanya ada beberapa faktor penghambat. Salah satunya adalah volume pengunjung yang tinggi, terutama saat periode puncak seperti di bulan Januari-februari menuju Pemilu Pilpres. Ketika banyak orang datang dalam waktu bersamaan, kami bisa mengalami antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lebih lama. Selain itu, masalah teknis seperti gangguan sistem atau peralatan yang rusak juga bisa menjadi kendala. Keterbatasan jumlah petugas di saat-saat sibuk juga mempengaruhi kecepatan pelayanan” (Staff PATEN)

Dalam hal pelaksanaan tugas, Secara umum, pemahaman petugas terkait tugas pelayanan publik e-KTP dianggap cukup baik. Informan pertama, Camat Kecamatan Cisarua, Drs. Taufik Firmansyah, M.Si, menjelaskan bahwa petugas telah diberikan pelatihan



menyeluruh mengenai prosedur dan regulasi yang relevan. Pelatihan rutin dan pembaruan informasi dilakukan untuk memastikan bahwa petugas selalu memahami perubahan kebijakan dan teknologi terbaru. Namun, ia juga mengakui bahwa kompleksitas dan perubahan regulasi yang sering terjadi dapat menyulitkan petugas untuk selalu memahami dan mengikuti prosedur dengan cepat dan tepat.

“Pemahaman petugas di Kantor Kecamatan Cisarua mengenai tugas pelayanan publik E-KTP cukup baik. Petugas kami telah diberikan pelatihan yang menyeluruh mengenai prosedur dan regulasi terkait pembuatan E-KTP. Mereka memahami pentingnya akurasi dan efisiensi dalam proses ini serta bagaimana memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada masyarakat. Kami juga secara berkala melakukan evaluasi dan pembaruan informasi untuk memastikan bahwa petugas selalu up-to-date dengan kebijakan dan teknologi terbaru. Pelatihan dan pembinaan dilaksanakan secara rutin untuk memastikan bahwa petugas selalu memahami prosedur terbaru dan perubahan kebijakan yang mungkin terjadi. Namun pada prakteknya kadang-kadang, jika ada perubahan regulasi atau teknologi, informasi baru mungkin tidak segera diterima atau dipahami oleh semua petugas. Prosedur yang kompleks atau sering berubah tersebut dapat menyulitkan petugas untuk selalu memahami dan mengikuti dengan tepat dan cepat.” (Camat Cisarua)

Sementara itu, pada aspek tanggung jawab, kedisiplinan merupakan permasalahan utama dalam tanggung jawab pelayanan, dimana ketidakdisiplinan seperti keterlambatan atau absensi mempengaruhi kualitas pelayanan. Camat dan Sekretaris Camat, menekankan bahwa meskipun pemahaman tugas pokok dan fungsi (tupoksi) petugas sudah cukup baik, kedisiplinan masih menjadi masalah utama. Ia menyebutkan bahwa jam operasional seringkali tidak dipatuhi dengan baik, seperti buka lebih siang atau tutup lebih awal karena jam istirahat yang melebihi waktu yang ditentukan.

“Meski sebagian besar petugas disiplin, terdapat kalanya ketidakdisiplinan dapat terjadi, seperti keterlambatan atau absensi yang mempengaruhi pelayanan. Hal ini bisa mengganggu proses kerja dan mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, Ada kalanya pelatihan dan pengembangan kompetensi tidak mencakup seluruh aspek terbaru dari prosedur atau teknologi, hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja petugas. Kami terus berupaya untuk menyediakan pelatihan yang relevan dan memperbarui keterampilan pegawai.” (Camat Cisarua)

“Untuk di pemahaman tupoksi staf sudah cukup baik. Akan tetapi dari segi kedisiplinan pegawai masih kurang sehingga sering kali terlambat untuk datang ke kantor, jam istirahat terkadang melebihi waktu yang ditentukan sehingga jam operasional pelayanan yang seharusnya mulai dari pukul 08:00 – 15:30 seringkali buka lebih siang, tutup lebih awal.”  
(Sekertaris Camat Cisarua)

Secara keseluruhan, meskipun petugas telah berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, permasalahan terkait kendala teknis, keterbatasan sumber daya manusia, dan prosedur yang tidak efisien perlu segera diatasi. Perbaikan dalam hal sistem teknologi, penambahan jumlah petugas yang memadai, serta optimalisasi prosedur pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Camat Cisarua.

### **Faktor penghambat pelayanan e-KTP di Kantor Camat Cisarua**

Berdasarkan kajian permasalahan pada masing-masing aspek kinerja yaitu kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab, dapat disimpulkan bahwa terdapat empat faktor besar yang menghambat kinerja pelayanan e-KTP antara lain terbatasnya SDM, kendala teknis dan infrastruktur, prosedur yang kurang efisien, dan kedisiplinan.

Terbatasnya SDM baik dari segi kualitas dan kuantitas pada pelayanan e-KTP menyebabkan beban kerja yang tinggi, yang berdampak pada lambatnya peningkatan waktu tunggu bagi masyarakat. Salah satunya contohnya pada waktu sibuk seperti menjelang pemilu, menyebabkan antrian panjang dan memperlambat proses pelayanan. Selain itu, beberapa petugas mengalami kesulitan dalam menangani masalah teknis karena kurangnya pelatihan khusus di bidang IT, sehingga efisiensi pelayanan terganggu. Sementara itu kendala teknis, seperti gangguan pada sistem teknologi informasi dan keterbatasan perangkat komputer, yang sering menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Selain itu, jumlah petugas yang tidak memadai dan kurangnya pelatihan khusus di bidang IT mengakibatkan beban kerja tinggi dan kesulitan dalam menangani masalah teknis. Prosedur yang lamban dan kompleks juga menjadi salah satu penghambat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak masyarakat, prosedur pelayanan e-KTP kurang efisien, dengan waktu tunggu yang lama dan kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan dan durasi pelayanan. Kompleksnya prosedur dan adanya perubahan yang sering terjadi membuat petugas kesulitan untuk selalu memahami dan mengikuti prosedur dengan cepat dan tepat. Terakhir, faktor masalah kedisiplinan menjadi masalah dalam kualitas

pelayanan. Jam operasional seringkali tidak dipatuhi dengan baik, seperti buka lebih siang atau tutup lebih awal, sehingga pelayanan seringkali berlangsung tidak efektif.

#### **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini menilai kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Camat Cisarua berdasarkan empat indikator utama: kuantitas, kualitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Temuan utama menunjukkan bahwa terbatasnya SDM, kendala teknis dan infrastruktur, prosedur yang kurang efisien, dan kedisiplinan merupakan faktor hambatan dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Cisarua. Pertama, peningkatan infrastruktur teknologi sangat diperlukan. Kedua, penguatan sumber daya manusia merupakan langkah penting. Penambahan staf di bagian pelayanan e-KTP akan membantu mengurangi beban kerja dan mempercepat proses pelayanan. Ketiga, optimasi prosedur pelayanan perlu dilakukan. Penyederhanaan prosedur akan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi. Informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat mengenai persyaratan dan durasi pelayanan e-KTP harus disediakan, baik melalui papan pengumuman, brosur, atau situs web resmi. Keempat, peningkatan kedisiplinan petugas sangat penting. Pengawasan terhadap kinerja petugas dan evaluasi berkala harus ditingkatkan untuk memastikan kedisiplinan dan profesionalisme dalam bekerja.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar studi dilakukan di beberapa kantor camat lain untuk mendapatkan perbandingan dan memahami variasi tantangan yang dihadapi di lokasi yang berbeda. Penelitian lebih mendalam juga diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP, seperti tingkat pendidikan dan pelatihan petugas, manajemen kantor, serta kebijakan pemerintah setempat. Selain itu, metode penelitian yang lebih komprehensif, seperti pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan petugas dan masyarakat, dapat memberikan wawasan yang lebih mendetail mengenai masalah dan solusi yang efektif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator* (1st ed.). Zanafa Publishing.
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance* (4th ed.). Kogan Page.
- Hamid, A., & Mardi. (2023). Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Camat Praya. *Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(3), 11.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode metode baru*. Jakarta: (T. R. Rohidi & Mulyarti, Penerj.).
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Ningsih, A. A. (2015). KINERJA APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN NUNUKAN TENGAH KABUPATEN NUNUKAN. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(4), 12.
- Ramadhan, R., Isabella, & Kencana, N. (2024). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang. *Jurnal Pemerintahan dan II*