

**KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KELURAHAN POLAGAN KECAMATAN SAMPANG
KABUPATEN SAMPANG**

Moh. Khairul Qomar¹, Mohammad Fahrur Rozi², Sukron Ma'mun³
Mohammad.fahru.rozi@gmail.ic.id

Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura
Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura
Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura

ABSTRACT

This study aims to analyze the attitudinal competence of State Civil Apparatus (ASN) in the service of E-KTP issuance at Polagan Urban Village, Sampang Subdistrict, Sampang Regency. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results show that the attitudinal competence of ASN in Polagan generally aligns with competency indicators, including knowledge, skills, and behavior. Employees understand the SOP for E-KTP processing, are able to use electronic systems, and provide friendly service to the public. However, there are still challenges regarding delayed task completion and poor attendance discipline. Therefore, further coaching and supervision are needed to optimize the performance of civil servants in Polagan Urban Village.

Keywords: Competence, Civil Servants, E-KTP, Public Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi sikap Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kelurahan Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sikap ASN di Kelurahan Polagan secara umum sudah sesuai dengan indikator pengukuran kompetensi, yaitu aspek pengetahuan, keterampilan, dan perilaku. Pegawai memahami SOP pembuatan E-KTP, mampu menggunakan sistem elektronik, dan memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat. Namun, terdapat kendala dalam hal keterlambatan penyelesaian pekerjaan dan kedisiplinan kehadiran pegawai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pembinaan dan pengawasan untuk mengoptimalkan kinerja ASN di Kelurahan Polagan.

Kata Kunci: Kompetensi, Aparatur Sipil Negara, E-KTP, Pelayanan Publik

I. Pendahuluan

Aparatur birokrasi sebagai pelaksana tugas dan fungsi pemerintahan dituntut memiliki kapasitas serta kompetensi standar yang memadai. Sayangnya, dalam praktik sering dijumpai aparatur yang menduduki jabatan tanpa bekal kompetensi yang seimbang. Padahal, kompetensi aparatur sipil sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan publik merupakan upaya dari individu, kelompok, atau birokrasi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu (Istianto, 2011:121). Pelayanan oleh birokrasi publik merupakan manifestasi dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat sekaligus abdi negara, yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan dalam konteks negara kesejahteraan (*welfare state*). Sadu Wasistiono dalam Istianto (2011:121) menegaskan bahwa tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas perlu diberikan dengan pendekatan “layanan sepenuh hati” sebagaimana digagas oleh Patricia Patton, yakni pelayanan yang mencerminkan emosi, nilai, dan keyakinan dari dalam diri penyedia layanan (Sinambela, 2014:8). Untuk itu, aparatur negara dituntut memberikan layanan dengan hati dan komitmen tinggi. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap instansi menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur kinerja. Sebagai bentuk tindak lanjut, diterbitkan pula Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 dan Permen PAN-RB yang terus disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi.

Salah satu implementasi penting pelayanan publik adalah program KTP Elektronik (e-KTP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 yang kemudian diubah dengan Perpres Nomor 35 Tahun 2010. Program ini menggantikan sistem KTP konvensional yang rawan duplikasi identitas. Dengan sistem berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan rekam data biometrik, KTP elektronik bertujuan menciptakan satu identitas nasional yang valid, akurat, dan multifungsi. Namun, keberhasilan program ini sangat bergantung pada kompetensi dan kesiapan aparatur pelaksana di tingkat lokal.

Kompetensi, menurut Dubois (2004), adalah karakteristik individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, motif, hingga sikap yang berpengaruh pada kinerja. Sanghi (2007) menambahkan bahwa kompetensi merupakan seperangkat keterampilan dan perilaku dalam pelaksanaan tugas. Sementara Kessler (2008) menyebut sepuluh standar kompetensi organisasi, seperti orientasi hasil, inisiatif, pemahaman interpersonal, integritas, dan lainnya, yang menjadi acuan dalam pengukuran keberhasilan organisasi.

Kelurahan Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang sebagai unit pemerintah memiliki tugas utama dalam pelayanan administrasi kependudukan termasuk pembuatan e-KTP. Berdasarkan wawancara dengan warga seperti Bapak Setiyanto dan Bapak Ahmadi, diketahui bahwa pelayanan di kelurahan tersebut masih belum optimal. Keluhan seperti pegawai yang sering tidak ada saat jam kerja, penjelasan yang kurang jelas, hingga sikap kurang ramah menunjukkan adanya persoalan kompetensi yang perlu ditinjau lebih lanjut.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti merasa perlu melakukan kajian mendalam mengenai kompetensi aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kelurahan Polagan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dan sejauh mana kompetensi ASN telah berperan dalam mendukung program nasional tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kelurahan Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang? Dan bertujuan untuk: Menganalisis kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kelurahan Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut: pertama, manfaat Teoretis yaitu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia, dengan fokus pada kompetensi ASN dalam pelayanan publik. Kedua, Manfaat Praktis Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sampang, khususnya Kelurahan Polagan, dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik melalui penguatan kompetensi ASN.

II. Tinjauan Pustaka

2.1. Pengertian Kompetensi.

Kompetensi menurut para ahli adalah kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik pribadi yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam pekerjaan. Kompetensi dapat diukur dengan standar yang disepakati dan ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Kompetensi mencakup kemampuan melaksanakan tugas dengan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai.

2.1.1 Jenis-jenis Kompetensi:

1. **Kompetensi Intelektual:** Pengetahuan yang diperlukan untuk mendukung kinerja.
2. **Kompetensi Fisik:** Kemampuan fisik yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas.
3. **Kompetensi Pribadi:** Perilaku yang terkait dengan kemampuan individu dalam transformasi diri dan pemahaman diri.
4. **Kompetensi Sosial:** Perilaku yang berkaitan dengan pemahaman diri dalam konteks sosial.

2.1.2. Indikator Kompetensi:

1. **Pengetahuan (Knowledge):** Informasi yang dikuasai dalam bidang tertentu.
2. **Keterampilan (Skill):** Kemampuan atau keahlian dalam melaksanakan tugas dengan baik.
3. **Perilaku (Attitude):** Sikap atau reaksi terhadap situasi di tempat kerja.

2.2. Tinjauan Konsep Tentang Aparatur

Aparatur Sipil Negara (ASN), yang sebelumnya dikenal dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS), telah didefinisikan oleh beberapa ahli. Berikut adalah beberapa pendapat mengenai definisi ASN atau PNS:

Menurut A.W. Widjaja (2006: 113), pegawai adalah tenaga kerja manusia, baik jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran), yang selalu dibutuhkan dan menjadi salah satu modal utama dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Lebih lanjut, Widjaja (2006: 114) menjelaskan bahwa pegawai adalah orang-orang yang bekerja dalam suatu badan tertentu, baik itu lembaga pemerintah maupun badan usaha.

Musanaef (2007: 5) menyebutkan bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Ia juga menambahkan bahwa pegawai adalah pekerja yang digerakkan oleh seorang manajer untuk melaksanakan pekerjaan yang diharapkan menghasilkan karya yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Berdasarkan Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 2014, pegawai negeri sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 menjelaskan bahwa jenis Pegawai ASN terdiri dari:

2.2.1 PNS (Pegawai Negeri Sipil): Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Kepegawaian dan memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) secara nasional.

2.2.2 Non ASN: Pegawai ASN yang diangkat dengan perjanjian kerja sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tugas pemerintahan dan pembangunan negara diselenggarakan oleh pegawai negeri, yang bertugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, serta merupakan tulang punggung pemerintah dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

2.3. Fungsi Pegawai ASN:

1. Pelaksana kebijakan publik.

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

2. Pelayan publik.
3. Perekat dan pemersatu bangsa.

2.4. Tugas Pegawai ASN:

1. Melaksanakan kebijakan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.
3. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Peran Pegawai ASN: Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah aparatur negara yang setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, serta negara dan pemerintah dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan.

2.5. Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang dilengkapi dengan sistem keamanan dan pengendalian, baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi, yang berbasis pada database kependudukan nasional. Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini terjadi karena tidak adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia, yang memberi peluang bagi oknum untuk menggandakan KTP.

Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, E-KTP adalah dokumen yang memuat sistem keamanan yang berbasis pada database kependudukan nasional. Setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK), yang berlaku seumur hidup. NIK ini akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Hak Tanah, dan dokumen identitas lainnya

Penyebutan "elektronik" pada KTP berbasis elektronik merujuk pada penggunaan rekaman elektronik dan kode keamanan tertentu pada blangko KTP yang berbasis NIK. KTP berbasis NIK ini dikenal dengan nama E-KTP.

III. Metodologi Penelitian

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:8), metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode naturalistik karena dilakukan dalam kondisi yang alamiah (natural setting). Disebut juga sebagai metode etnografi karena awalnya banyak digunakan dalam penelitian antropologi budaya. Metode ini dinamakan kualitatif karena data yang dikumpulkan dan dianalisis lebih bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah, di mana peneliti merupakan instrumen kunci, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Sedangkan menurut Arikunto (2009:234), "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya untuk menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan." Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara apa adanya objek penelitian berdasarkan fakta yang ada, tanpa membandingkan dengan variabel lain.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena tertentu secara

renci dalam kondisi alamiahnya melalui data yang disajikan dalam bentuk kata-kata tertulis. Peneliti akan menjabarkan secara faktual dan aktual berbagai kondisi seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan informan tanpa melakukan manipulasi terhadap fenomena yang diamati.

Penetapan lokasi penelitian merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan objek dan tujuan penelitian, sehingga mempermudah proses pengumpulan data. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang.

Adapun alasan pemilihan lokasi tersebut antara lain:

- 3.1.1. Kantor Kelurahan Polagan merupakan tempat yang secara langsung melayani masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP.
- 3.1.2. Terdapat temuan bahwa pegawai kelurahan sering tidak berada di tempat saat jam kerja, serta kurang komunikatif dalam menjelaskan syarat-syarat pembuatan E-KTP.

Fokus penelitian membantu membatasi objek yang dikaji agar peneliti tidak terjebak dalam banyaknya data di lapangan. Menurut Sugiyono (2015:207), pembatasan dalam penelitian kualitatif didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi, dan reliabilitas masalah yang diteliti. Fokus penelitian ini adalah kompetensi aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kelurahan Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang.

Indikator kompetensi merujuk pada pendapat Sedarmayanti (2017:211), yang menyatakan bahwa kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja. Ketiga indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 3.1.1. Pengetahuan (Knowledge).** Informasi yang dimiliki atau dikuasai seseorang dalam bidang tertentu. Contoh: pemahaman tugas dan tanggung jawab pegawai Kelurahan Polagan.
- 3.1.2. Keterampilan (Skill).** Kemampuan atau kecakapan dalam melaksanakan tugas secara baik. Contoh: kemampuan mengoperasikan komputer dan penggunaan aplikasi pelayanan E-KTP.
- 3.1.3. Perilaku (Attitude).** Sikap atau respons terhadap stimulus eksternal. Contoh: sikap pegawai dalam melayani masyarakat.

Sumber data merupakan subjek dari mana data diperoleh. Menurut Sugiyono (2015:225), sumber data dibagi menjadi dua, yaitu:

- 3.1.1. Sumber Data Primer.** Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling memahami permasalahan yang diteliti. Berikut adalah daftar informan penelitian:

No	Informan	Latar Belakang Informan
1	Lurah Polagan	Mohammad Rawi, SE, Lurah Kelurahan Polagan sejak 2019
2	Sekretaris Lurah	Kuswandi, SE, sekretaris yang mengatur tata pemerintahan
3	Warga Rato Ebu	Ahmadi, warga Kampung Rato Ebu
4	Warga Semah	Setiyanto, warga Kampung Semah
5	Warga Semah	Nayla, warga Kampung Semah

- 3.1.2. Sumber Data Sekunder.** Data sekunder diperoleh dari literatur dan dokumen yang mendukung penelitian. Sumber ini dapat berupa buku, arsip,

dan dokumen lain yang relevan. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. **Wawancara.** Wawancara dilakukan untuk memperoleh data dari informan secara langsung. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:231), wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur, di mana peneliti tidak menggunakan pedoman yang sistematis, melainkan hanya berupa garis besar permasalahan.
2. **Dokumentasi.** Dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen tertulis seperti arsip, peraturan, dan buku referensi yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Zuriah (2009:191), dokumentasi adalah pengumpulan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip dan dokumen lainnya.

3.2. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data. Peneliti menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan:

1. **Reduksi Data.** Proses seleksi, penyederhanaan, dan transformasi data mentah ke dalam bentuk yang lebih terorganisir. Data yang tidak relevan disisihkan untuk memperjelas arah analisis.
2. **Penyajian Data.** Penyusunan data dalam bentuk naratif, tabel, atau bagan untuk mempermudah pemahaman dan penarikan kesimpulan.
3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.** Kesimpulan diperoleh dari temuan yang telah disusun dan diverifikasi melalui peninjauan ulang data, sehingga diperoleh makna yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.3. Keabsahan Data

Menurut Moleong (2017:321), keabsahan data adalah bentuk validitas dalam penelitian kualitatif yang menyesuaikan dengan paradigma pengetahuan kualitatif. Data dikatakan sah jika tidak terdapat perbedaan antara apa yang dilaporkan peneliti dan apa yang sesungguhnya terjadi. Dalam penelitian kualitatif, validitas bersifat jamak karena dipengaruhi oleh konstruksi sosial dan subjektivitas informan.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Kompetensi aparatur sipil negara dalam pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan E-KTP, dapat dianalisis melalui tiga indikator utama menurut Sedarmayanti (2017:211), yaitu: **pengetahuan (knowledge)**, **keterampilan (skill)**, dan **perilaku (attitude)**. Ketiga indikator ini menjadi tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas kinerja aparatur di Kelurahan Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang.

4.1.1. Pengetahuan (Knowledge). Pengetahuan mencerminkan sejauh mana pegawai memahami tugas pokoknya dan mampu menjelaskan proses pelayanan secara jelas kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa seluruh pegawai Kelurahan Polagan telah memahami dengan baik prosedur dan persyaratan pengajuan E-KTP. Lurah Kelurahan Polagan, Muhammad Rawi, SE, menyampaikan bahwa pegawai dituntut memiliki pengetahuan yang luas dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi untuk mendukung pelayanan pembuatan E-KTP. Hal ini juga ditegaskan oleh Sekretaris Kelurahan, Kuswandi, SE, yang menyatakan bahwa seluruh staf bekerja sesuai SOP dan memahami tugasnya masing-masing. Dari sisi masyarakat, warga seperti Achmadi dan Nayla

menilai bahwa pegawai cukup tanggap dan mampu memberikan penjelasan mengenai proses pengajuan E-KTP secara baik. Meskipun demikian, beberapa warga seperti Nayla dan Setiyanto mengeluhkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen, menunjukkan bahwa pengetahuan yang baik belum sepenuhnya dibarengi dengan efisiensi waktu penyelesaian pelayanan.

4.1.2. Keterampilan (Skill). Keterampilan pegawai dalam menggunakan sistem digital menjadi aspek penting dalam layanan publik berbasis teknologi seperti E-KTP. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai di Kelurahan Polagan mampu menyesuaikan diri dengan sistem berbasis elektronik. Muhammad Rawi, SE, menegaskan pentingnya penguasaan sistem digital dalam pengarsipan dan pelayanan. Kuswandi, SE, juga menyebutkan bahwa pegawai mampu bekerja lebih cepat dan efektif dengan memanfaatkan aplikasi digital. Warga seperti Achmadi dan Nayla juga memberikan kesan positif terhadap keterampilan pegawai dalam menggunakan teknologi dan memberikan bantuan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan digital telah menjadi bagian dari kompetensi pegawai. Namun, tetap diperlukan peningkatan dalam efisiensi penyelesaian pekerjaan seperti yang disampaikan oleh Setiyanto.

4.1.3. Perilaku (Attitude). Perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan menjadi indikator langsung yang dirasakan masyarakat. Pegawai yang ramah, sopan, dan tanggap akan meningkatkan kepuasan publik. Muhammad Rawi, SE, menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan selalu mengedepankan keramahan dan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Pernyataan ini diperkuat oleh Kuswandi, SE, yang menegaskan bahwa pegawai mampu menyesuaikan diri dengan kondisi masyarakat dan tetap tenang dalam menghadapi kendala pelayanan. Masyarakat, seperti Achmadi dan Nayla, juga mengapresiasi sikap ramah dan sopan para pegawai. Namun demikian, masih ditemukan kendala terkait ketidakhadiran pegawai di kantor pada saat dibutuhkan, sebagaimana disampaikan oleh Nayla. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perilaku pelayanan sudah baik, aspek kedisiplinan waktu masih perlu ditingkatkan.

4.2. Pembahasan

Bagian ini membahas hasil temuan penelitian yang telah dipaparkan pada subbab sebelumnya. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan temuan lapangan dengan kajian teori yang telah dikemukakan pada tinjauan pustaka. Fokus utama dari pembahasan ini adalah kompetensi aparatur sipil negara (ASN) di Kelurahan Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang, dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP. Kompetensi tersebut dianalisis berdasarkan tiga indikator utama menurut Sedarmayanti (2017), yaitu pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan perilaku (attitude).

Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai kompetensi ASN, khususnya dalam aspek sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang diterapkan dalam pelayanan publik. Analisis ini sekaligus menjadi dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP.

4.2.1. Pengetahuan (Knowledge). Pengetahuan merupakan landasan utama dalam pelaksanaan tugas aparatur. Tanpa pengetahuan yang memadai, pegawai tidak akan mampu memahami dan menjalankan tugasnya secara optimal. Pengetahuan mencakup tingkat pendidikan, latar belakang akademik, serta pemahaman terhadap tugas dan perkembangan teknologi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa ASN di Kelurahan Polagan telah memahami dengan baik prosedur dan persyaratan dalam proses pembuatan E-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan mereka cukup memadai.

Pegawai juga dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat dan melakukan sosialisasi dengan baik apabila dibutuhkan. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, yang menunjukkan bahwa pengetahuan belum sepenuhnya diiringi dengan efisiensi dalam pelaksanaan tugas. Temuan ini selaras dengan teori Sedarmayanti (2017:211), yang menyatakan bahwa kompetensi seseorang tidak hanya ditentukan oleh pengetahuan, tetapi juga oleh kemampuan dalam menerapkannya secara efektif.

4.2.2. Keterampilan (Skill). Keterampilan merupakan aspek penting dalam menunjang kompetensi kerja aparatur. Seorang ASN dituntut memiliki keterampilan teknis maupun non-teknis, terutama dalam penggunaan teknologi informasi yang semakin berkembang dalam sistem pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai Kelurahan Polagan menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoperasikan sistem elektronik, khususnya dalam proses pelayanan E-KTP. Mereka mampu menyesuaikan diri dengan sistem digital yang digunakan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efisien. Keterampilan ini menjadi pembeda antara individu yang satu dengan yang lain. Seperti dinyatakan oleh Robbins (2006), keterampilan seseorang akan menentukan seberapa efektif individu tersebut dalam menyelesaikan tugasnya. Dalam konteks ini, keterampilan ASN di Kelurahan Polagan dapat dikategorikan cukup baik.

4.2.3. Perilaku (Attitude). Perilaku atau sikap aparatur merupakan dimensi yang sangat dirasakan langsung oleh masyarakat. Sikap yang ramah, sabar, dan responsif menjadi indikator penting dalam menciptakan kepuasan publik. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa pegawai di Kelurahan Polagan secara umum bersikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Mereka mampu mendengarkan keluhan masyarakat dan meresponsnya dengan tenang. Namun, terdapat keluhan dari masyarakat terkait kedisiplinan waktu beberapa pegawai yang sering keluar sebelum jam istirahat atau bahkan tidak masuk kerja. Hal ini tentu menjadi hambatan dalam proses pelayanan publik. Fenomena tersebut memperkuat pendapat Mangkunegara (2011:24) bahwa perilaku kerja mencerminkan tanggung jawab individu terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Perilaku disiplin dan profesional menjadi syarat utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kompetensi sikap aparatur sipil dalam pembuatan E-KTP di Kelurahan Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang, dapat disimpulkan bahwa kompetensi sikap pegawai telah memenuhi indikator pengukuran yang meliputi:

5.1.1. Pengetahuan (Knowledge). Pegawai Kelurahan Polagan memiliki pengetahuan yang baik dan bekerja sesuai dengan SOP, khususnya dalam pembuatan E-KTP. Seluruh pegawai memahami persyaratan dan prosesnya sehingga mampu memberikan sosialisasi dan pemahaman kepada masyarakat. Namun demikian, penyelesaian pembuatan E-KTP masih kerap mengalami keterlambatan sehingga perlu adanya perbaikan dalam hal ketepatan waktu.

5.1.2. Keterampilan (Skill). Pegawai Kelurahan Polagan menunjukkan keterampilan kerja yang baik serta mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan sistem elektronik secara efektif. Kemampuan ini memudahkan penyelesaian pekerjaan, khususnya dalam pengajuan E-KTP.

5.1.3. Perilaku (Attitude). Pegawai Kelurahan Polagan umumnya menunjukkan sikap ramah dan responsif dalam berinteraksi dengan masyarakat. Mereka tetap tenang dalam menghadapi keluhan dan kebutuhan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala berupa ketidakhadiran pegawai tanpa alasan jelas atau izin keluar sebelum jam istirahat, yang berdampak pada efektivitas pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyampaikan beberapa saran berikut:

5.2.1. Peningkatan Kompetensi ASN. Diharapkan instansi Kelurahan Polagan terus mendorong peningkatan kompetensi aparatur, baik dalam hal sikap, teknis, manajerial, maupun kultural, melalui program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

5.2.2. Pengawasan dan Evaluasi Kinerja Pegawai. Lurah Kelurahan Polagan diharapkan lebih aktif memantau kinerja pegawai dan membangun komunikasi terbuka mengenai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas. Hal ini dapat menjadi solusi untuk memperbaiki penyelesaian pekerjaan yang masih sering mengalami keterlambatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.W. Widjaja. (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Istianto, Sutrisno. (2011). *Sistem Manajemen Kinerja: Panduan Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kessler, Robert. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi 9). Jakarta: Salemba Empat.
- Milkovich & Newman. (2005). *Kepribadian: Teori Klasik dan Riset Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musanaef, Efendi. (2007). *Reformasi Aparatur Negara*. Yogyakarta: Gava Media.
- Raco, J.R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Rahadian. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Rodlian Haryanti. (2012). "Analisis Kompetensi Pegawai Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru." *JOM FISIP*.
- Rudman, Sukanto. (2000). *Manajemen Produksi* (Edisi 4). Yogyakarta: [Penerbit Tidak Dicantumkan].
- Sanghi, Handari. (2007). *Perencanaan SDM: Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

Toha, Kunandar. (2007). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan untuk HRD dan Organisasi Dinamis*. Jakarta: Gramedia.

Wasti. (2017). *Manajemen Personalia dan Manajemen SDM* (Edisi ke-4). Jakarta: Ghalia Indonesia.

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Zuriah, Ali. (2009). *Metode Penelitian Hukum* (Cet. ke-5). Jakarta: Sinar Grafika.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009.

Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang Pembentukan Kelurahan.

Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.

Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK, diubah dengan Perpres No. 35 Tahun 2010.

Peraturan Menpan-RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan.