ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

KOMPETENSI KETERAMPILAN PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SAMPANG

Mujib, Abdurahman, Djoko Prajitno, Rahmad Kurniadi Suroso
mujibnesiaa@gmail.com, abdurahman@unira.ac.id

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan tugas akhir semester 8 di Universitas Madura Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Publik. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan cara teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Narasumber penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *Accidental sampling*. Penelitian ini menunjukkan Kompetensi Keterampilan Pegawai Dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dinilai dari dimensi kecakapan, kepribadian, dan latihan. Berdasarkan dimensi kecakapan, pegawai sudah cukup cakap atau komunikatif karena pada point ini pegawai sudah menguasai dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Tetapi hal yang harus diperbaiki oleh pegawai/petugas cara merespon keluhan masyarakat dengan lebih cepat. Berdasarkan dimensi kepribadian, pegawai sangat ramah, sopan dan tenang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan dimensi pelatihan, pegawai/petugas sudah mendapatkan pelatihan serta bisa lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya.

Kata Kunci : *Kompetensi Keterampilan, Pelayanan E-KTP*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Hal yang perlu di perhatikan disini adalah Sumber daya manusia (SDM). Karena SDM memiliki peran utama dalam setiap kegiatan, termasuk dalam pelaksanaan keorganisasian pemerintahan atau pelayanan publik yang menyangkut kesiapan, jumlah, pendidikan, dan profesionalisme. Pelaksanaan pemerintahan yang baik terutama dalam pelaksanaan otonomi daerah, diperlukan dukungan kesiapan pegawai yang maksimal. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai, kegiatan organisasi aparat pemerintahan tidak akan dapat berjalan dengan baik. Setiap organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tujuan tersebut tercapai, organisasi dapat

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

dikatakan berhasil. Untuk mencapai keberhasilan diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi. Oleh karena itu, kompetensi kepegawaian perlu diperhatikan. (Santiasih, 2013)

Manajemen kepegawaian dan sumber daya manusia sangat penting bagi instansi dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan instansi. Sumber daya manusia di instansi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama instansi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai bekerja secara produktif. Pengelolaan pegawai secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan pegawai, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan, penataran, dan pengembangan kariernya (Mangkunegara, 2001)

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur melalui Diskominfo setempat meluncurkan Aplikasi Pengaduan bernama “Ngereng Atoraghi” Aplikasi tersebut mulai di buka dan di share hari ini senin tanggal 20 Mei 2019 ke publik. Menurut Kepala Diskominfo Drs Juwardi MM melalui Plt Kabid Tekhnologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Amrin HD, Aplikasi pengaduan digunakan secara umum untuk warga Sampang. Dengan aplikasi ini diharapkan terbangun saluran komunikasi resmi masyarakat dengan pemerintah daerah dalam menyalurkan kritik, saran dan aspirasi terhadap peaksanaan pembangunan di Kabupaten Sampang. (sampangkab.go.id, 2019)

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. (Al Furkon, 2018)

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat E-KTP belum aktif

Masalah pertama adalah E-KTP sudah di cetak dan sudah di kasih ke orang tersebut. Tetapi E-KTP tersebut belum aktif yang artinya E-KTP tersebut belum bisa di gunakan/dipakai sebagaimana mestinya. Masalah yang kedua adalah fokus pada tanggal penyelesaian. Orang tersebut mengadu pada tanggal 03 Maret 2021. Dari pihak dispendukcapil mengirim penyesaiannya pada tanggal 25 Maret 2021. Dari sini sudah kelihatan bahwa lambatnya proses penyelesaian masalah tersebut. Itu masih 1 orang yang di temukan. Coba kalau 2 atau banyak orang, berapa banyak orang yang di rugikan gara-gara prosesnya yang begitu lama. Dari sini perlu di pertanyakan kompetensi pegawai yang bekerja di sana.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kompetensi Keterampilan dalam pelayanan E-KTP dan dibuat dalam bentuk skripsi dengan judul "Kompetensi Keterampilan Pegawai Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang".

KAJIAN PUSTAKA

1. MANAJEMEN SDM

T. Hani Handoko (Ketut Purnaya, 2016) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan. pengembangan, pemberian kompensasi pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

Edwin B, Flippo (Ketut Purnaya, 2016) mendefinisikan manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan organisasi dan masyarakat.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan pribadi, organisasi dan masyarakat sekitar.

2. KOMPETENSI

Menurut Wibowo (2012) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Spencer dan Spencer (1993) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan siatuasi dan mengdukung untuk periode waktu yang lama.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan bahwa Kompetensi merupakan tolak ukur kemampuan seseorang yang berdasarkan dari pengetahuan, keterampilan, sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya.

3. KETERAMPILAN

Menurut Spencer (1993), keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

Sedangkan menurut Menurut Triton PB (2009), keterampilan adalah hal-hal atau langkahlangkah yang kita kuasai karena kita melatih atau melakukanya secara terus menerus. Karyawan yang memiliki tingkat keterampilan tinggi akan dapat mencapai kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang memiliki tingkat ketrampilan kerja rendah.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan bahwa keterampilan ialah kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar.

Dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Yuniarsih dan Suwatno (2008) yang dibagi kedalam dimensi dan indikator seperti berikut:

A. Dimensi Kecakapan dengan indikator sebagai berikut:
    1) Kecakapan dalam menguasai pekerjaan
    2) Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan
    3) Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan
B. Dimensi Kepribadian dengan indikator sebagai berikut:

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

1) Kemampuan dalam mengendalikan diri
2) Kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaan
3) Komitmen terhadap pekerjaan

C. Dimensi Latihan dengan indikatornya adalah; kemampuan dalam melatih diri untuk lebih baik

4. APARATUR SIPIL NEGARA

Aparatur Sipil Negara adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam satu jabatan Negeri atau diserahi tugas Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Aparatur Sipil Negara sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 ayat 1 dan ayat 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 selanjutnya di singkat ASN, yaitu sebagai berikut:

1. Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Aparatur Sipil Negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan ASN (Aparatur Sipil Negara) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang sudah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tempat penelitiannya ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Fokus penelitiannya "Kompetensi Keterampilan Pegawai Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang". Sumber data premier meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dan Sampling Accidental. Untuk Purposive sampling, peneliti memilih (2) orang yaitu Seksi Identitas Penduduk dan petugas E-KTP. Untuk Sampling accidental, peneliti memilih (3) orang yaitu Petugas KIA (Kartu Identitas Anak) dan 2 (dua) warga yang menerima pelayanan E-KTP. Sumber data sekunder itu meliputi dokumen lembaga, laporan, buku, artikel, jurnal dan informasi lainnya.Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif ada 4 langkah yaitu : data Collection, data condensation, data display, conclusion drawing and verification. menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014). Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi penggunaan sumber.

PEMBAHASAN

1. Dimensi Kecakapan

a) Kecakapan dalam menguasai pekerjaan

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

linovhr.com (2019) Keterampilan dasar (skill) merupakan kemampuan yang harus dikuasi oleh setiap pegawai sebagai bekal dalam mencetak berbagai prestasi dalam pekerjaannya. Keterampilan menguasai pekerjaan yang kompeten tentunya wajib dimiliki oleh setiap pegawai dalam menunjang karir masa depannya, karena instansi juga mengutamakan keterampilan yang dimiliki dalam menentukan jenjang karir pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara, bisa di artikan bahwa petugas sudah sangat menguasai pekerjaan dan tugas-tugasnya. Contohnya seperti pelayanan pencetakan E-KTP dan kelengkapan dokumen-dokumen yang harus di bawa oleh masyarakat. Petugas juga tidak hanya menguasai pelayanan E-KTP saja, petugas juga bisa menguasai di bidang lainnya seperti pembuatan Kartu keluarga dan Surat Pindah. Tapi dari petugas E-KTP ada catatan di bidang lain kalau misalnya ada masalah maka nanti sama petugas E-KTP akan mengajukan ke petugasnya masing-masing biar masalah tersebut bisa di atasi oleh petugas yang tepat.

b) Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan

Ekonomi.kompas.com (2018) Pekerjaan yang diberikan harus diselesaikan tepat waktu. Sebab setiap pekerjaan memiliki deadline tersendiri. Akan tetapi, masih banyak yang terkendala dalam menyelesaikan pekerjaannya. Mungkin karena deadline-nya masih lama, pekerjaannya terlalu mudah hingga disepelekan dan alasan lainnya. Padahal, jika pekerjaan tersebut segera dikerjakan, waktu yang tersisa bisa digunakan untuk hal lain, misalnya jalan-jalan ke taman bunga. Kebiasaan menunda pekerjaan sangat berdampak buruk pada citra pegawai. Hal ini karena ketika menunda untuk mengerjakan pekerjaan tersebut, waktu yang dimiliki untuk menyelesaikannya semakin sedikit. Karena waktu yang tersisa hanya sedikit, itupun mengerjakannya dengan terburu-buru.

Berdasarkan hasil wawancara, bisa di artikan bahwa petugas sudah lumayan mampu dalam menyelesaikan pekerjaan. Sebagai petugas Pelayanan E-KTP harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan prima ke masyarakat sehingga membuat masyarakat nyaman dan puas. Ketika petugas ada keluhan dari masyarakat, jika bisa di atasi sendiri maka petugas akan mengatasinya sendiri. Jika tidak bisa di atasi sendiri maka akan di ajukan ke atasan atau pimpinan. Agar pimpinan memberikan sebuah kebijakan agar bisa menyelesaikan masalah atau pekerjaan tersebut. Masyarakat juga puas karena jarang hampir tidak pernah kalau masalahnya belum tuntas atau belum selesai.

Manusia tidak akan jauh dari kata kesalahan. Penulis disini menemukan beberapa masalah/keluhan di lapangan yang melatar belakangi penulisan skripsi ini. Di bawah ini ada beberapa foto komplain/keluhan dari masyarakat yang penulis dapat dari aplikasi resmi kabupaten Sampang yaitu aplikasi Pengaduan Sampang

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

Gambar 1. 2 Keluhan Masyarakat E-KTP belum aktif dan penyelesaiannya lambat

Dari gambar di atas dapat di jelaskan bahwa KTP pengadu tersebut tidak aktif. Pengadu juga membutuhkan pelayanan secepatnya karena sangat membutuhkan KTPnya. Setelah itu dalam penyelesaikannya juga cukup lama. Bisa di lihat jelas tanggal pengaduannya 03 Maret 2021 sedangkan penyelesaiannya itu tanggal 25 Maret 2021. Yang artinya balasan dari kantor dispendukcapil lambat dalam proses penyelesaian masalah dari masyarakat.

Gambar 1. 3 Keluhan masyarakat karena NIK tidak di temukan

Dari gambar di atas dapat di jelaskan bahwa dari muchalladun1994 meminta staff dukcapil. untuk memperbaharui data E-KTPnya agar bisa mengurus pendaftaran SIM C secara online. Namun NIK pengadu selalu tidak bisa atau tidak di temukan. Dari denaad2104 itu masalahnya sama dengan pengadu sebelah yaitu NIK tidak di temukan. NIK tersebut mau di pakai untuk pendaftaran CPNS di website resmi di sscasn.bkn.go.id. Dan pengadu tersebut masih di kota malang.

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

Dari keluhan-keluhan diatas, ada 2 pertanyaan yaitu Kenapa NIK tidak aktif atau tidak di temukan dan kenapa respon dari dispendukcapil sampang itu lambat dalam menangani masalah tersebut. Di bawah ini adalah penjelasan yang menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh peneliti

NIK tidak aktif itu karena ada perubahan data yang ada di KTP. Perubahan tersebut bisa meliputi NIK, nama, pekerjaan dan lain-lain. Selanjutnya NIK tidak aktif bisa karena masyarakat tidak memperbaharui data Kartu Keluarganya Selama 5 Tahun. Yang mana setiap pemilik Kartu Keluarga dalam 5 tahun pasti ada perubahan contohnya seperti riwayat pendidikan yang awalnya SMP bisa menjadi Sarjana. Berikutnya alasan NIK tidak di temukan atau tidak aktif bisa jadi karena instansi pengguna seperti BPJS, digitalkorlantas, sscasn dan lain-lain belum memperbaharui data terbaru dari dispendukcapil.

Alasan respon dari dispendukcapil sampang itu lambat bisa jadi karena ketidaksamaan KTP dan KK. Sehingga itu membuat perubahan yang benar-benar valid. Untuk melakukan proses validasi sendiri itu bukan kewenangan diskpendukcapil sampang melainkan itu sudah masuk kewenangan dari dispenduk pusat.

c) Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan

Ketelitian pada dasarnya merupakan ketepatan dalam melakukan suatu pekerjaan. Ketelitian menunjukan gerakan yang memerlukan pengawasan terus-menerus. Hal ini berkaitan dengan jumlah kesalahan yang dilakukan. Ketelitian ini dapat mengukur hasil aktivitas yang dihasilkan oleh gerakan-gerakan tubuh. Menurut Hartono (2016) teliti artinya “berhati-hati dalam melaksanakan suatu pekerjaan.” Teliti dapat berarti juga cermat dalam setiap melakukan sikap dan perbuatan serta setiap pekerjaan, tidak terburu-buru, namun perlu perhitungan dan pengkajian baik-buruknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa teliti adalah sikap menyelesaikan masalah secara cermat, dan berhati-hati.

Ketelitian juga berpengaruh besar pada kelancaran pada pelayanan terutama di bidang pelayanan E-KTP. Petugas disini harus mengetahui syarat-syarat yang sesuai undang-undang serta mengerti prosedur alurnya pembuatan E-KTP. Adapun beberapa syarat penerbitan E-KTP baru dalam Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 yaitu :

1) Syarat perekaman E-KTP, pemohon/masyarakat hanya membawa fotocopy kartu keluarga saja
2) Penerbitan E-KTP baru, masyarakat perlu membawa fotocopy kartu keluarga dan Surat keterangan sudah merekam
3) Penerbitan E-KTP hilang/rusak, ada 2 (dua) syarat yang harus dibawa oleh masyarakat/pemohon yaitu (1) pemohon harus membawa surat keterangan hilang dari kepolisian bagi yang hilang dan KTP asli bagi yang rusak. (2) pemohon harus membawa fotocopy kartu keluarga.

Adapun prosedur yang harus di patuhi oleh masyarakat dalam pelayanan E-KTP yaitu :

1) Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan membawa berkas sesuai dengan persyaratan, kemudian di serahkan kepada petugas pendaftaran (petugas register)

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

2) Petugas menerima berkas dan memeriksa kelengkapan persyaratan
3) Apabila berkas lengkap, petugas mencatat di buku pendaftaran dan memberikan nomor antrian
4) Setelah dipanggi sesuai nomor antrian, pemohon menyerahkan berkas kepada operator entri di loket masing – masing urusan yang sudah ditentukan
5) E-KTP Siap Dicetak
6) E-KTP yang telah selesai dicetak di serahkan kepada petugas pengambilan
7) E-KTP Siap diambil di bagian pengambilan dan melakukan serah terima (pembukuan)

Berdasarkan hasil wawancara dan teori diatas, bisa di artikan bahwa sudah sewajarnya petugas pelayanan E-KTP itu harus dan wajib teliti. Karena ini berkaitan dengan data kependudukan. Data yang di rekam dan di cetak itu harus benar-benar valid dan sudah terverifikasi. Petugas juga harus memastikan dan mengoreksi kelengkapan dokumen pemohon bahwa syarat-syarat yang di bawa sudah lengkap dan sesuai prosedur. Semua ini bertujuan untuk mewujudkan one name one NIK yang bisa di artikan dengan satu nama dengan satu NIK. Jika ada masalah bisa langsung menghubungi petugas pelayanan E-KTP. Masyarakat juga bilang kalau petugas sudah teliti itu terbukti bahwa KTP yang di cetak itu tidak ada yang salah mulai dari nama sampai golongan darah.

2. Dimensi Kepribadian, Kemampuan dalam mengendalikan diri

bapasklaten.kemenkumham.go.id 2020 Salah satu syarat wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sikap yang ramah atau attitude yang baik. Attitude atau sikap yang harus diterapkan ketika menemui masyarakat. Sikap ramah, penuh perhatian, sopan, berpikir sehat, berpikir positif, dan juga membuat nyaman bagi masyarakat. Sikap merupakan penilaian terdepan dari penerapan excellent service (Pelayanan Prima). Masyarakat akan memberi kesan pertama terhadap institusi melalui sikap dan perilaku pegawai terdepannya. Attitude yg baik adalah salah satu hal yang kami berikan untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, bisa di artikan bahwa petugas sudah mampu dalam mengendalikan diri terhadap pekerjaannya. Jika terdapat komplain dari masyarakat petugas harus tetap ramah, sopan dan tenang dalam memberikan pelayanan. Agar masyarakat bisa nyaman. Namun jika terlalu rumit permasalahannya maka petugas akan mengajukan terhadap pimpinan. Karena petugas juga takut kalau ada hal-hal yang tidak di inginkan. Namun dalam hal kependudukan seperti perekaman E-KTP dan Pencetakan E-KTP itu jarang sekali menemukan masalah yang tidak di temukan. Tapi tetap saja petugas harus hati-hati dalam memberikan pelayanan karena menyangkut data penduduk yang benar-benar valid. Masyarakat juga merasa puas terhadap pelayanan petugas E-KTP yang sudah ramah, baik dan sangat informatif. Ada juga masyarakat yang berkomentar bahwa petugas kalau ada masalah sikapnya yang biasa-biasa saja. Dan menganggap pelayanan tersebut itu sama dengan pelayanan yang lain.

a) Kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaan

linovhr.com (2019) Percaya diri mungkin tampak seperti suatu sifat, tetapi hal itu bisa diperoleh, diasah, dan dikembangkan sebagai keterampilan. Kepercayaan diri dapat meningkat di beberapa bidang melalui latihan, semakin sering melakukan sesuatu, semakin percaya diri akan melakukannya. Sebagai seorang pegawai, sudah seharusnya memperbaiki diri dan

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

meningkatkan keterampilan yang sudah dikuasai sebagai bekal dalam mencapai kesuksesan di masa yang akan datang.

Kepercayaan diri bersifat internal, sangat relatif, dan dinamis, dan banyak ditentukan oleh kemampuan untuk memulai, melaksanakan, dan menyelesaikan suatu pekerjaan. Pegawai yang percaya diri memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sistematis, terencana, efektif, dan efisien. Kepercayaan diri juga selalu ditunjukkan oleh ketenangan, ketekunan, kegairahan, dan kemantapan dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara, bisa di artikan bahwa kepercayaan diri petugas sangatlah penting dan kepercayaan diri pula yang membuat harus bisa menguasai pekerjaannya. Namun semua pekerjaan pasti akan menghadapi yang namanya masalah. Misalnya pekerjaan yang di jalani tidak terpenuhi maka petugas harus mencari cara untuk bisa memenuhi pekerjaannya kalau bisa di lemburkan.

Pelayanan E-KTP itu berkaitan dengan sinyal dan sistem. Kadang sinyal tiba-tiba lambat kadang juga putus. Meskipun begitu petugas harus tetap menyelesaikan pekerjaan tersebut agar masyarakat yang mendapat pelayanan itu tidak kecewa. Kalau janjinya one day service (satu hari pelayanan selesai) maka satu hari pelayanan harus selesai. Masyarakat juga merasa bahwa petugas sudah percaya diri dalam pekerjaanya. Itu bisa di lihat ketika menjawab pertanyaan dan keluhan dari masyarakat, petugas bisa menjawabnya dengan penuh percaya diri.

b) Komitmen terhadap pekerjaan

Luthans (2006) menunjukkan bahwa komitmen organisasi sering didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara, bisa di artikan bahwa petugas dalam hal komitmen sudah lumayan baik. Dalam hal ini petugas harus tepat waktu dalam pelayanan. Tidak memberi sebuah harapan palsu kepada masyarakat. Misalnya pelayanannya cuma membutuhkan satu hari maka dalam satu hari itu harus jadi. Contoh pelayanannya seperti pengurusan E-KTP, kalau janjinya satu hari jadi maka satu hari harus jadi. Namun namanya juga sebuah sistem kadang ada saja kendala yang harus di hadapi. Meskipun kedepannya masalah yang akan di hadapi itu lebih banyak. Masyarakat juga merasa bahwa petugas sudah bertanggung jawab dalam pekerjaanya. Tapi ada juga yang menganggap bahwa petugas dalam hal tanggung jawab atau komitmen masih biasa-biasa saja. Karena menurutnya tidak ada sesuatu yang spesial dalam pelayanannya.

3. Dimensi Latihan, dengan indikator kemampuan dalam melatih diri untuk lebih baik

presenta.co.id (2020) Pelatihan yang baik adalah kunci keberhasilan sebuah training atau pelatihan yang diadakan. Tentu saja, termasuk pelatihan bagi para pegawai. Pelatihan pegawai

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas SDM di sebuah organisasi. Dengan SDM yang berkualitas, pada akhirnya yang akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Pelatihan bagi pegawai diadakan untuk meningkatkan kualitas mereka. Oleh karena itu, materi pelatihan yang diberikan harus memiliki tujuan untuk memperluas wawasan para pegawai, agar mereka dapat lebih professional dalam bidang pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara, bisa di artikan bahwa petugas sudah makin lebih baik. Itu semua karena pernah mengikuti pelatihan atau seminar bimtek terhadap operator. Isi dari pelatihan tersebut tidak jauh dari pembaruan versi sistem. Dengan adanya pelatihan ini petugas bisa menyampaikan ke masyarakat dengan lancar kalau adal yang bermasalah yang berkaitan dengan E-KTP. Masyarakat juga sudah merasa puas karena pelayanannya sudah lebih baik dari sebelum-sebelumnya. Yang kemarin katanya dalam proses pembuatan E-KTP itu memakan 1 sampai 2 bulan baru jadi sekarang hanya 1 hari bisa langsung jadi.

Ini bisa di buktikan tabel rekapitulasi Pencetakan KTP Elektronik jika pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sudah semakin membaik

No	Bulan	2019	2020
1	Januari	4.937	599
2	Februari	8.149	5.163
3	Maret	6.417	15.149
4	April	12.085	11.709
5	Mei	4.185	12.512
6	Juni	6	16.991
7	Juli	20	11.023
8	Agustus	31	8.715
9	September	23	9.852
10	Oktober	22	7.555
11	November	7	8.592
12	Desember	14	6.651
Jumlah		35.896	114.511

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pencetakan KTP Elektronik

Dari tabel di atas dapat di jelaskan bahwa di tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang bisa mencetak E-KTP sebesar 35.896. Sedangkan pada tahun 2020 berhasil mencetak E-KTP sebesar 114.511. Pencetakannya bertambah hampir 4 kali lipat. Itu artinya pelayanan E-KTP sudah lebih optimal dan lebih baik. Di balik adanya pelayanan yang menjadi lebih baik dari sebelumnya pasti ada seorang petugas yang mau belajar dari kesalahan dan adanya seorang petugas yang sudah berkompeten di bidangnya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang Kompetensi Keterampilan Pegawai Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, diperoleh kesimpulan sebagi berikut :

1) Aspek Kecakapan, berdasarkan hasil penelitian Kecakapan petugas dalam menguasai dan menyelesaikan pekerjaannya sudah cukup baik dan ketelitiannya sudah baik. Yang berarti

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

petugas sudah cukup kompeten di aspek kecakapan. Ini bisa di tandai dengan cara penanganan petugas dalam mengatasi masalah.

2) Aspek Kepribadian, berdasarkan hasil penelitian petugas sangat ramah, sopan dan tenang dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Petugas juga tidak merasa gugup jika ada keluhan dari masyarakat. Serta sangat bertanggung jawab dalam pekerjaan yang di kerjakan. Petugas sudah menunjukkan kalau sudah kompeten dari aspek kepribadian.
3) Aspek Latihan, berdasarkan hasil penelitian petugas dalam memberikan pelayanan E-KTP sudah lebih baik. Bisa di tandai kalau dulu dalam proses pembuatan E-KTP memakan hampir berbulan-bulan lamanya sekarang satu hari sudah jadi. Petugas membuktikan bahwa dirinya sudah kompeten dari aspek latihan karena bisa menjadi lebih baik.
4) Kendala yang sering muncul yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dalam hal pelayanan E-KTP ialah sering muncul laporan bahwa KTP tidak aktif atau tidak di temukan. Dan juga untuk mendapatkan jawaban/respon dari petugasnya itu lama.
5) Untuk mengatasi itu masalah tersebut. Petugas pelayanan E-KTP meminta masyarakat untuk membawa Fotocopy KK dan E-KTPnya untuk diproses lebih lanjut. Respon petugas lama itu bisa di sebabkan karena petugas menvalidkan atau memverifikasi datanya dahulu dan juga petugas memastikan apakah E-KTP ini bermasalah atau tidak.

REFERENSI

BUKU

Hartono, Jogiyanto. (2016). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Yogyakarta: BPFE UGM.

Ketut Purnaya, I Gusti (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET

Luthans, Fred, (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*, PT. Andi: Yogyakarta.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2001). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.

Miles, Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.

Wibowo, (2012). *Manajemen Kinerja - Edisi Ketiga*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. (1993). *Competence at Work, Models For Superior Performance*. Canada : John Wiley & Sons, Inc.

Yuniarsih, Tjutju, & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : Alfabeta

JURNAL

Santiasih, N. W. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Pupuan Kabupaten Tabanan Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/1238

SKRIPSI

Kulsum, Ummu (2017) "Analisis Kompetensi Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru" *Skripsi.* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

ISSN Online: 25412213
ISSN OFline: 25026984

Sutopo, Achni. (2017) "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung" *Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian Pegawai Negeri.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

WEBSITE

bapasklaten.kemenkumham.go.id (2020, 10 Agustus). Sikap yang Ramah atau Attitude yang Baik, Syarat Wajib Memberikan Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 27 Juli 2021, http://bapasklaten.kemenkumham.go.id/berita-utama/sikap-yang-ramah-atau-attitude-yang-baik-syarat-wajib-memberikan-pelayanan-publik

ekonomi.kompas.com (2018, 30 April). 5 Tips Menyelesaikan Pekerjaan Tanpa Kendala. Diakses pada tanggal 19 Juli 2021, https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/30/155835826/5-tips-menyelesaikan-pekerjaan-tanpa-kendala?page=all

linovhr.com. (2019, 05 November). 7 Keterampilan Dasar yang Wajib Dikuasai Setiap Karyawan. Diakses pada tanggal 19 Juli 2021, https://www.linovhr.com/7-keterampilan-dasar-wajib-untuk-karyawan/

presenta.co.id (2020, 23 Maret). Materi Pelatihan yang baik untuk karyawan. Diakses pada tanggal 21 Juli 2021, https://presenta.co.id/artikel/materi-pelatihan-karyawan/

sampangkab.go.id (2019, 20 Mei). Diskominfo Luncurkan Aplikasi Pengaduan "Ngereng Atoragi", Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 04 April 2021, https://sampangkab.go.id/berita/diskominfo-luncurkan-aplikasi-pengaduan-ngereng-atoragi-upaya-peningkatan-pelayanan-publik/