

## Kinerja Pelayanan E-KTP di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura

Siti Fatimah<sup>1</sup>, Yulia Kala' Padang<sup>2</sup>, La Juli<sup>3</sup>

Universitas Yapis Papua, Jl. Dr. Samratulangi No.11 Dok V Atas Jayapura

Corresponding Author : [Fatimah.halim67@gmail.com](mailto:Fatimah.halim67@gmail.com)

**Keyword:**  
Performance;  
Service;  
E-KTP.

**Abstract:** The South Jayapura District is a government agency in charge of recording e-KTP data for the community. This research is motivated by the many problems in providing services to the community, especially in e-KTP recording services. Various problems that occur include unclear service procedures and time for making e-KTP. In addition, sometimes there are errors in data entry. Thus causing many complaints from the public. Therefore, the purpose of this study is to describe the performance of e-KTP services in South Jayapura District. This research uses a qualitative descriptive method by distributing questionnaires to 3 respondents, namely: district government, recording officers, and people who have recorded e-KTP. Data processing was carried out using a quizzier. The results of this study indicate that the performance of e-KTP services in the South Jayapura District of Jayapura City can be said to be good, seen from 3 focuses, namely Service Procedures, Service Time, and Facilities / Facilities and Infrastructure. However, the implementation is still considered not good for some people, especially from the clarity of the service flow and the time of recording e-KTP data.

**Kata Kunci:**  
Kinerja;  
Pelayanan;  
E-KTP.

**Abstrak:** Distrik Jayapura Selatan merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam melakukan perekaman data e-KTP bagi masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada pelayanan perekaman e-KTP. Berbagai permasalahan yang terjadi diantaranya prosedur pelayanan dan waktu pembuatan e-KTP yang kurang jelas. Selain itu, kadang terjadi kesalahan dalam penginputan data. Sehingga menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan e-KTP di Distrik Jayapura Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pembagian kuesioner kepada 3 responden yaitu: pihak pemerintah distrik, petugas perekaman, dan masyarakat yang telah melakukan perekaman e-KTP. Olah data yang dilakukan menggunakan kuisuner. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja pelayanan e-KTP di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura dapat dikatakan baik, dilihat dari 3 fokus yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Fasilitas/Sarana dan Prasarana. Namun penerapan masih dianggap kurang baik bagi sebagian masyarakat utamanya dari kejelasan alur pelayanan dan waktu perekaman data e-KTP.

### PENDAHULUAN

Pelayanan umum tidak terlepas dari lingkup kepentingan umum dimana pelayanan umum diselenggarakan dalam rangka memenuhi kepentingan umum. Kepentingan umum berasal dari himpunan kepentingan pribadi yang sama, dimana kepentingan pribadi berasal dari hak asasi manusia (Moenir, 2008). Tugas pelayanan umum dalam manajemen kota dan wilayah yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota dapat dikelompokkan berdasarkan sifatnya menjadi dua, yaitu 1) tugas pelayanan yang bersifat mengatur kegiatan masyarakat dalam menggunakan ruang. Tugas yang mengatur merupakan intervensi pemerintah pada mekanisme kehidupan sosial, ekonomi dan budaya masyarakat dalam dalam kaitannya dengan pemanfaatan ruang. Tugas ini bertujuan agar tercipta perikehidupan yang tertib, aman, adil, dan

merangsang kegiatan yang produktif untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam mengatur lingkup wilayah perlu dipertimbangkan sifat hubungan antar bagian wilayah dan aspek pemerataan spasialnya. Tugas mengatur ini sebagian diwujudkan dalam bentuk perizinan (izin lokasi, izin perubahan penggunaan tanah, dan sebagainya) dan layanan administrasi kependudukan (KTP), kepemilikan (sertifikat tanah, BPKB); 2) tugas pelayanan yang bersifat penyediaan kebutuhan publik, baik yang berupa barang maupun jasa. Disamping melaksanakan pengaturan, pemerintah kota maupun wilayah berkewajiban melakukan pelayanan penyediaan kebutuhan publik. Pelayanan pemerintah dalam penyediaan barang dan jasa pada hakikatnya bersifat nonkomersial. Akan tetapi, dalam rangka menjadi bagian dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) maka sebagian pelayanan tidak secara gratis. Pendapatan dari penyelenggaraan pelayanan umum oleh pemerintah sebaiknya sekadar untuk menutupi biaya operasional pelayanan.

Pelayanan publik menurut keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara (MenPan) No 81 tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lingkungan badan usaha milik negarah/daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kinerja pelayanan merupakan sebuah pencapaian indikator pelayanan publik yang dilakukan organisasi atau instansi yang ditunjuk untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keiklasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan (Agung Kurniawan, 2009).

Pelayanan publik juga merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebab tujuan utama dari pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik terhadap masyarakat. Jika pelayanan tersebut diabaikan maka dipastikan semua sektor akan berdampak, baik itu sektor pembangunan fisik maupun pembangunan manusia sebagai warga negara.

Kinerja merupakan istilah yang sering dianggap mudah untuk dipahami, namun kenyataannya tidak demikian. Perkembangan pemerintahan yang memasukkan "kinerja" sebagai indikator penting keberhasilan pemerintah, memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas pemerintahan sekaligus mengambil risiko yang besar, terutama bagi pemerintah di negara-negara yang sedang berkembang. Kinerja yang bersifat relatif dan yang berkaitan dengan budaya, yang digunakan sebagai landasan penggunaan aturan kinerja yang bersifat efisien.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan aparat terhadap kemajuan dan perkembangan dilembaga tempat dia kerja. Untuk diperlukannya kinerja yang intensip dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Upaya kinerja aparat kecamatan adalah penting untuk dilakukan, karena bermanfaat untuk membantu mengevaluasi penampilan kerja, perencanaan, dan dapat di gunakan untuk menentukan perubahan pelayan pada masyarakat agar lebih efektif dan efisien.

Mengapa kinerja pelayanan ini penting untuk di teliti. Guna untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana Kinerja Pelayanan e-KTP di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura. Melihat konsep di atas menunjukkan bahwa betapa besar dan betapa banyak kinerja yang di mainkan aparat baik dalam masyarakat maupun dalam organisasi/instansi. Dengan demikian kesuksesan suatu organisasi/instansi dalam mengamban tugasnya untuk meningkatkan efisiensi kerja anggotanya tergantung pada pimpinan dalam memainkan perannya dengan efektif dalam suatu organisasi.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau elektronik-KTP (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara

komputerisasi. Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTPnya. Misalnya dapat digunakan untuk: 1) menghindari pajak, 2) memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota. , 3) mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya, 4) menyembunyikan identitas (seperti teroris), 5) memalsukan dan menggandakan KTP. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup". Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi: 1) KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk, 2) rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berisi, biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan, 3) rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan, 4) pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana, 5) rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan, 6) rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, 7) ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh peraturan menteri.

Sarana pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah masih belum sesuai dengan harapan masyarakat sekitar, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil. Seperti halnya di Distrik Jayapura selatan, hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi.

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Distrik, dalam pasal 14 ayat (1) di mana distrik merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Kepala Distrik. Distrik Jayapura selatan sebagai salah satu distrik diwilayah kota Jayapura, yang pada saat sekarang tugas dan fungsi kepala distrik serta aparatnya sangat di tuntut kinerjanya. Hasil pengamatan penulis di Distrik Jayapura selatan Kota Jayapura menunjukkan bahwa kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum optimal. Hal ini terlihat pada pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), sering kali mengalami keterlambatan. Dan pengalaman masyarakat dalam pengurusan dokumen tersebut di Kantor Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura tentu beragam ada yang merasa puas, dan ada juga yang merasa kurang memuaskan tentu berkenaan dengan keterlambatan dalam pelayanan dan minimnya informasi dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di kantor Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura. Penetapan lokasi penelitian ini dengan pertimbangan bahwa Kinerja Pelayanan E-KTP di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura, dalam memberikan pelayanan yang belum optimal. Hal ini dilihat dari aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) yang sering kali terlambat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang di peroleh. Penelitian ini disusun sebagai penelitian induktif yakni mencari dan mengumpulkan data yang ada di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor, unsur-unsur bentuk, dan suatu sifat dari fenomena di masyarakat. (Nazir,1998:51).

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah tata cara kerja aparat untuk menyelesaikan kinerja pelayanan e-KTP di Distrik Jayapura Selatan, dalam hal ini melihat sejauhmana pegawai serta pengusul pengajuan e-KTP memahami prosedur yang ditetapkan. Untuk prosedur atau tata cara kerja aparat dalam memberikan layanan sudah cukup baik atau memadai meskipun masih ada yang harus dibenahi seperti pengadaan dan perbaikan alat-alat penunjang dalam pemberi layanan, sehingga pelayanan kami maksimal, dari pihak pemerintah sendiri sudah memberikan prosedur pelayanan yang baik dalam pelayanan perekaman e-KTP. "Untuk Standar Pelayanan kita menggunakan standar pelayanan yang di atur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Kota No.8 tahun 2010 untuk standar pelayanan memang kita tidak di pasang, karena itu berupa buku".

Berdasarkan hasil pembahasan dengan kepala seksi pemerintahan maka, pelayanan sudah cukup baik dan petugas pelayanan sudah mengikuti standar prosedur pelayanan hal ini di buktikan dengan adanya Peraturan Daerah (PERDA) Kota No.8 Tahun 2010. Sebagaimana prosedur atau tata cara kerja aparat dalam memberikan pelayanan kami selaku petugas perekaman kami sudah memberikan layanan dan kinerja yang cukup baik kepada masyarakat dalam hal ini pelayanan perekaman e-KTP, di buktikan dengan jumlah wajib e-KTP yang sudah melakukan perekaman data sebanyak 1.812 jiwa dari sekitar 106.244-an masyarakat wajib perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP. Dan kita kerja sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) No.8 Tahun 2021.

Berikutnya dengan saudara MIL salah satu perwakilan masyarakat yang sedang malakukan pengurus perekaman e-KTP di Kantor Distrik Jayapura Selatan, dengan tanggapan yang berikan adalah sebagai berikut: Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Distrik, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik disini."

Berdasarkan hasil pembahasan dengan pengguna layanan diatas maka, pelayanan di Distri terkait prosedur pelayanan, standar pelayanan dan kemudahan pelayanan dalam pengurusan perekaman e-KTP sudah cukup baik karena masyarakat sebagai pengguna layanan telah di layani dengan baik dan petugas telah mempermudah pengguna layanan yang sibuk bekerja dalam pengurusan administrasi perekaman e-KTP di Distrik Jayapura Selatan.

### **Waktu Pelayanan**

Waktu adalah ukuran untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan yang telah diberikan atau diterima. Untuk ketepatan waktu kami rasa sudah cukup baik dalam pemberian layanan kepada masyarakat, namun yang menjadi penghambat adlah pengimputan data ke dukcapil ini yang sering kali terlambat karena aplikasi yang tidak bisa di akses oleh operator

pengimput data perekaman e-KTP, hal ini yang menghambat waktu kita untuk memberikan pelayanan tepat waktu kepada masyarakat.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, saya rasa sudah cukup baik dalam perekaman data e-KTP hal ini dibuktikan bahwa dalam 1 hari kami dapat melakukan perekaman data e-KTP sebanyak 10 -15 orang yang datang untuk melakukan perekaman. Untuk ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan pelayanan perekaman data e-KTP sudah cukup baik, namun yang menjadi penilaian kami sebagai masyarakat adalah kurangnya kedisiplinan petugas, dalam hal ini sering kami masyarakat yang mau perekaman harus menunggu lama karena petugas perekaman yang datang tidak tepat waktu ataupun sering keluar dan lambat untuk kembali ke kantor untuk melakukan pelayanan terhadap kami masyarakat yang sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil pembahasan menunjukkan bahwa waktu pelayanan tidak sejalan dengan pelaksanaan pelayanan pengurusan perekaman e-KTP, dalam pengurusan perekaman seharusnya ada standar waktu penyelesaian dan ketepatan waktu. Dalam pelaksanaannya, pemerintah Distrik Jayapura Selatan sudah memiliki standar waktu pelayanan berdasarkan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan. Akan tetapi untuk ketepatan waktu, pemerintah Distrik sudah memberikan pelayanan pengurusan perekaman e-KTP semaksimal mungkin meskipun realisasinya belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh pengguna pelayanan sehingga dalam pelaksanaannya masih belum memenuhi kepuasan masyarakat karena pelaksanaannya terkadang masih adanya keterlambatan, itu terjadi karena alat perekaman yang sering eror dalam pelayanan perekaman e-KTP. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi pemerintah Distrik Jayapura Selatan meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi. Sehingga pegawai dapat memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh petugas pelayanan.

#### **Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat penunjang yang digunakan dalam proses kegiatan pelayanan. Untuk sarana dan prasarana ini cukup memadai dalam menunjang pelayanan perekaman e-KTP dari meja kerja, kursi, lemari hingga peralatan perekaman, sampai dengan gedung kantor, namun masih ada beberapa peralatan yang harus di benahi seperti alat perekaman yang sering eror sehingga bisa menunjang kami dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana dari gedung hingga perabot kantor seperti meja kerja kursi lemari komputer dan lainnya itu sudah cukup memadai, untuk membantu kami dalam memberikan pelayanan, namun alat perekaman yang sering eror dan belum di ganti hingga saat ini karena tidak ada komunikasi dengan pihak pemerintah daerah dalam hal ini walikota agar bisa untuk bisa membenahi hal-hal teknis yang eror seperti alat perekaman. Iya mengatakan bahwa sarana dan prasarana seperti meja kerja, kursi, komputer, alat perekaman maupun, gedung/kantor pun sudah cukup memadai untuk bisa menunjang pelayanan perekaman e-KTP di Distrik Jayapura selatan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka terkait dengan sarana dan prasarana dalam pengurusan e-KTP, diperoleh gambaran bahwa sarana dan prasarana sudah cukup memadai dari segi perabot seperti komputer, kamera perekaman, meja kerja, kursi hingga gedung/kantor. Fasilitas pelayanan "Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan kinerja pelayanan e-KTP". Fasilitas Pelayanan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Seperti Alat bantu dan kenyamanan fasilitas pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai Distrik dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, printer, dan kamera untuk keperluan perekaman e-KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan juga sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan Distrik sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan.

### **Biaya/Tarif Pelayanan**

Biaya adalah tarif yang diberikan oleh aparat sebagai sumber daya ekonomi dalam mencapai tujuan tertentu yang dapat memberikan manfaat dimasa yang akan datang. Untuk Biaya/tarif ini, memang tidak ada namun kembali kepada masyarakat yang mengurus KTP, karena kita tidak ada prosedur untuk membayar, namun ada masyarakat yang ingin membayar ke pegawai untuk segerah mengurus surat pindah domisili atau buat KTP segerah mungkin karena mendadak atau dia sangat butuh surat itu sehingga dia membayar kepada pegawai atau petugas itu untuk bisa di percepat pekerjaan yang di mintah oleh pelanggan dalam hal ini masyarakat.

Terkait dengan biaya/tarif ini, kadang ada masyarakat yang memebayar dan ada juga yang tidak, namun sebenarnya untuk biaya/tarif ini tidak ada dalam pelayanan pengurusan e-KTP karena pelayanan perekaman ini gratis bagi masyarakat pada umumnya, namun yang membayar ini kadang dia buruh-buruh atau mendadak sehingga dia membayar untuk segerah urusanya lebih cepat diterproses oleh pegawai/perugas. Iya mengatakan bahwa untuk biaya/tarif ini memang tidak ada biaya sama sekali karena memang sudah di atur dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah untuk aparatatur wajib melayani masyarakat dengan gratis alias tanpa memungut biaya sedikitpun dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka terkait dengan biaya/tarif dalam pengurusan e-KTP, diperoleh gambaran bahwa dari semua pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan publik serta pelayanan perekaman e-KTP sudah tidak ada biaya/tarif yang di berikan dari pemberi layanan dalam hal ini pemerintah Distrik kepada penerima layanan dalam hal ini masyarakat.

### **Kompensasi Pelayanan**

Kompensasi adalah total pembayaran dalam bentuk tunai yang di terima pekerja atas kontribusinya pada perusahaan atau instansi pemerintah, kompensasi sendiri berkaitan dengan imbalan yang di terima oleh karyawan. Untuk kompensasi memang sudah ada karena sudah diatur oleh pemerintah kota/daerah, untuk meningkatkan semangat pegawai dalam melakukan pekerjaannya sebagai pemberi layanan, karena kompensasi sendiri berkaitan dengan imbalan atau upah kerja dari pegawai itu sendiri oleh karena itu pegawai harus lebih giat lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Terkait dengan kompensasi memang kami terima sebagai imbalan dari pemerintah kepada kami pegawai, kompensasi ini sebagai imbalan atau upah kerja yang di berikan dari pemerintah kepada kami sebagai pegawai untuk memenuhi kebutuhan kami sehari-hari oleh karena itu kami siap menjalankan tugas kami sebagaimana mestinya kami lakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Iya mengatakan bahwa kompensasi memanglah wajar untuk di terima oleh para pegawai karena mereka selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun kadang mereka tidak dapat imbalan itu sesuai dengan hasil pekerjaan mereka, tetapi mereka tetap sengat untuk menjalankan tugas mereka sebagai aparatatur sipil begara (ASN) jadi wajarlah kalo mereka dapat kompensasi dari pemerintah daerah.

Berdasarkan hal tersebut, maka terkait dengan kompensasi pelayanan atau upah kerja memang seharusnya ada karena para aparat/pegawai telah melakukan pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Distrik Jayapura Selatan sudah sangat memuaskan. Dan sebagai imbalan atau upah kerja dari aparat itu harus di berikan 100% kepada mereka, sehingga para pegawai bisa tambah semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa, pelayanan di Distri Jayapura Selatan terkait prosedur pelayanan, standar pelayanan dan

kemudahan pelayanan dalam pengurusan perekaman e-KTP sudah cukup baik karena masyarakat sebagai pengguna layanan telah di layani dengan baik dan petugas telah mempermudah pengguna layanan yang sibuk bekerja dalam pengurusan administrasi perekaman e-KTP di Distrik Jayapura Selatan; waktu pelayanan tidak sejalan dengan pelaksanaan pelayanan pengurusan perekaman e-KTP, dalam pengurusan perekaman seharusnya ada standar waktu penyelesaian dan ketepatan waktu; sarana dan prasarana dalam pengurusan perekaman e-KTP, sudah cukup memadai dari segi perabot seperti komputer, kamera perekaman, meja kerja, kursi dan juga gedung/kantor; biaya/tarif dalam pelayanan perekaman e-KTP ini tidak ada biaya/tarif yang di minta dari pihak pemerintah ataupun dari petugas perekaman e-KTP kepada masyarakat, karena pada umumnya pelayanan publik ini gratis untuk seluruh masyarakat yang mau melakun perekaman e-KTP di Distrik Jayapura Selatan; kompensasi atau upah kerja, memang sangat di butuhkan oleh pegawai, agar mereka dapat meningkatkan perekonomian mereka dalam mejalankan tugas sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan kemudia mereka bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### REFERENSI

- Ahmad Crusade Giri Brata, B. (2014). Analisis Konsep Notaris Mayantara Dan Otentisitas Aktanya Terkait Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan TERBATAS (Doctoral dissertation, UNDIP).
- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Barhana, R., Hilgard, E. R., & Taufiq, N. (1987). Pengantar psikologi. Erlangga, Jakarta.
- Bintoro, D., & Daryanto, D. (2017). Manajemen penilaian kinerja karyawan. Yogyakarta: Gava Media, 15.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.
- Fattah, H. (2017). Kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Yogyakarta: Elmatara.
- Hamzah, B. & Lamatenggo, N. (2012). Teori Kinerja Dan Pengukurannya. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hadiwijoyo, S. S., & Anisa, F. D. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis. PT. Rajagrafindo Persada.
- Haryono, E., Slamet, M., & Septian, D. (2023). Statistika spss 28.
- Jalaludin, R. (2009). Psikologi Komunikasi. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Kartono, K. (2010). Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi pelayanan publik. Pembaruan.
- Kirom, B. (2021). Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen.
- Lukman, Sampara. 2011. Manajemen Kualitas pelayanan, Jakarta. STIA LAN press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis data kualitatif.
- Leavitt, H. J., & Zarkasi, M. (1992). Psikologi manajemen: sebuah pengantar bagi individu, dan kelompok di dalam organisasi. Penerbit Erlangga.
- Rismawati, S. E., & Mattalata, S. E. (2018). Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan (Vol. 1). Celebes Media Perkasa.
- Sutrisno, E., Fatoni, A., & Nawawi, H. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Utara, A. B. M. P. M. Azwar, Saifuddin. 2007. Metode Penelitian. Pustaka Pelajar: Yogyakarta. Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Timur. 2019 Darmanto. 2013. Manusia & Lingkungan. Jurnal. Vol 20. No 2. Yogyakarta Depkes, RI. 1985. Farmakope Indonesia. Jakarta: Ditjen POM. Depkes, RI. 1993. Pengawasan Kualitas Air. Jakarta: Ditjen PPM PLP. Immunity, 62, 4153-415.