

ABSTRAK

Efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, Saat ini data kependudukan sudah sangat penting karena masyarakat akan membutuhkan untuk melakukan segala hal kegiatan, baik dalam bidang ekonomi, pendidikan dan sebagainya. Salah satu bentuk nyata dari pelayanan administrasi kependudukan yaitu E-KTP.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Dalam hasil penelitian ini akan dibahas mengenai Efektifitas Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan E-KTP, hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya bidang Identitas Penduduk untuk dapat lebih mengoptimalkan kinerja dalam pelayanan E-KTP.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengukur sejauhmana Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu menggunakan teori efektifitas yang dikemukakan oleh **M.Steers (1995) Dalam buku Khaerul Umam (2012 : 351)** yaitu Karakteristik Organisasi, Karakteristik

Lingkungan, Karakteristik Pekerja dan Karakteristik Manajemen. Pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk dan Staff Identitas Penduduk.

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas kinerja dalam pelayanan E-KTP belum terlalu efektif, karena memiliki permasalahan dalam sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia dan kedisiplinan aparatur. Sehingga hal tersebut dapat menghambat aparatur dalam melakukan pelayanan sehingga penyelesaian E-KTP dapat tertunda.

Kata Kunci : Efektivitas, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan E-KTP

ABSTRACT

Effectiveness is a measure of the success or failure of achieving an organization's goals to achieve its goals. Currently population data is very important because people will need to carry out all kinds of activities, both in the economic, educational and so on. One of the tangible forms of population administration services is the E-KTP.

This study aims to analyze and describe the extent to which the Effectiveness of State Civil Apparatus Performance in E-KTP Services at the Population and Civil Registration Office of Bandung City. The results of this study will discuss the Effectiveness of State Civil Apparatus in E-KTP Services, the obstacles faced and the efforts made by the Population and Civil Registration Office, especially in the field of Population Identity to be able to further optimize performance in the E-KTP service.

This study uses descriptive qualitative research methods, while the data collection techniques used are observation, interviews and documentation. To measure the effectiveness of the performance of State Civil Apparatus in the E-KTP Service at the Bandung City Population and Civil Registration Service, using the effectiveness theory proposed by **M. Steers (1995) in the book Khaerul Umam (2012: 351)** namely Organizational Characteristics, Environmental Characteristics, Characteristics of Workers and Characteristics of Management. The informants in this research are the Head of the Population Registration

Service, the Head of the Population Identity Section and the Resident Identity Staff.

This study shows that the effectiveness of performance in the E-KTP service has not been very effective, because it has problems in facilities and infrastructure, lack of human resources and apparatus discipline. So that this can hinder the apparatus in carrying out services so that the completion of the E-KTP can be delayed.

Keywords: Effectiveness, State Civil Apparatus, E-KTP Service

RINGKESAN

Éféktivitas mangrupa ukuran kasuksesan atawa kagagalan dina ngahontal tujuan organisasi pikeun ngahontal tujuanana. Ayeuna data populasi kacida pentingna sabab masarakat bakal kudu ngalaksanakeun sagala rupi kagiatan, boh dina widang ékonomi, atikan jeung sajabana. Salah sahiji wujud nyata palayanan administrasi kependudukan nyaéta E-KTP.

Ieu panalitian miboga tujuan pikeun nganalisis jeung ngadéskripsikeun sejauh mana Éféktivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dina Palayanan E-KTP di Dinas Kependudukan jeung Catatan Sipil Kota Bandung. Hasil tina ieu panalungtikan baris ngabahas Éféktivitas Aparatur Sipil Negara dina Palayanan E-KTP, halangan-halangan anu disanghareupan sarta usaha-usaha anu dilakukeun ku Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil hususna dina widang Idéntitas Kependudukan sangkan bisa leuwih ngaoptimalkeun kinerja dina Pelayanan E-KTP.

Ieu palitian ngagunakeun métode déskriptif kualitatif, sedengkeun téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta observasi, wawancara jeung dokuméntasi. Pikeun ngukur éféktivitas kinerja Aparatur Sipil Negara dina Palayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, ngagunakeun tiori éféktivitas nu diajukeun ku **M. Steers (1995) dina buku Khaerul Umam (2012: 351)** nya éta. Karakteristik Organisasi, Karakteristik Lingkungan, Karakteristik Pagawe jeung Karakteristik

Manajemén. Anu jadi informan dina ieu panalungtikan nya éta Kapala Dinas Pencatatan Kependudukan, Kapala Bagian Idéntitas Kependudukan jeung Staf Idéntitas Penduduk.

Ieu panalitian Nétélakeun yén éféktivitas kinerja dina palayanan E-KTP can éféktif pisan, lantaran miboga masalah dina sarana jeung prasarana, kurangna SDM jeung disiplin aparatur. Ku kituna hal ieu bisa ngahalangan aparat dina ngalaksanakeun palayanan sangkan réngséna E-KTP bisa ditunda.

Kecap Konci : Éféktivitas, Aparatur Sipil Negara, Palayanan E-KTP