

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI ERA PANDEMI COVID-19 DALAM PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN E-KTP DAN KARTU KELUARGA DI KANTOR KECAMATAN RANTAU PULUNG

Rida Ratnawati¹, Budiman², Melati Dama³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Rantau Pulung dan untuk dapat mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada kinerja pegawai di Era Pandemi Covid-19 dalam memberikan pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Rantau Pulung.

Metode penelitian ini menggunakan Jenis penelitian deskriptif kualitatif karena dapat mendeskripsikan secara cermat fenomena sosial, situasi, kondisi yang sedang diamati dan peristiwa, serta dapat mengumpulkan fakta-fakta. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Rantau Pulung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas hasil kerja pegawai Kantor Kecamatan Rantau Pulung dalam pembuatan E-KTP di Rantau Pulung belum sesuai dengan SOP dimasa pandemi yang harus dilakukan secara online sedangkan untuk Kartu Keluarga sudah sesuai SOP yang berlaku dan untuk hasil pembuatan E-KTP masi terdapat kesalahan dalam pengetikan alamat. Kuantitas hasil kerja belum mencapai target yang akan dicapai karena terdapat beberapa hambatan. Inisiatif pegawai masi kurang dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga. Kepuasan kerja pegawai sudah baik dapat dilihat dari sikap pegawai yang ramah. Pengetahuan pekerjaan cukup baik dapat dilihat dari pendidikan dan kemampuan setiap pegawai. Faktor pendukung kinerja pegawai meliputi kemampuan dan pengetahuan serta faktor penghambat kinerja, jaringan internet kurang stabil dan kurangnya sarana prasarana seperti alat perekaman yang rusak di Kantor Kecamatan Rantau Pulung.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, pelayanan, E-KTP, Kartu Keluarga*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ridaratnawati19@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Di Era pandemi virus corona (Covid-19) ini telah banyak memberikan dampak dan pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. adanya virus corona yang menyerang kesehatan dunia ternyata sangat berdampak pada seluruh aspek kehidupan masyarakat termasuk dalam memberikan pelayanan publik. dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mengurangi penyebaran Corona Virus (COVID-19). dalam pelaksanaannya setiap pihak yang berkerja baik dari faktor pemerintahan ataupun non pemerintahan harus dapat berkerja dari rumah untuk itu, proses yang diterapkan oleh pemerintah tersebut harus dilaksanakan, agar berjalan dengan efisien, efektif dan maksimal sehingga dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik. kemudian dikeluarkannya peraturan dalam memberikan pelayanan publik di Era pandemi Covid-19 terdapat Peraturan PERMENDAGRI No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi kependudukan secara Daring dengan dikeluarkannya peraturan tersebut maka diwajibkan untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Pengembangan Sumber Daya Aparatur di Era pandemi Covid-19 tentu sangat diperlukan karena mempunyai kedudukan dan peran sebagai Aparatur Sipil Negeri untuk dapat menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan untuk dapat mencapai suatu tujuan nasional. Adapun tujuan nasional yang sudah termuat di dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Tujuan nasional tersebut tentu dapat dicapai dengan adanya pembangunan nasional yang tersusun secara terencana, terarah, realitas dan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik adalah seluruh bentuk pelayanan jasa yang dapat berbentuk barang maupun jasa publik. Pelayanan publik ini dapat dilakukan oleh instansi baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk dapat memenuhi kebutuhan warga negara sesuai yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dan setiap warga negara dengan berusaha untuk memenuhi hak dan kewajiban warga negara. Pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang berasas pada kualitas layanan publik karena kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja dimana keberhasilan untuk dapat membangun kinerja pelayanan publik yang secara profesional, efisien dan efektif.

Dalam usaha meningkatkan suatu kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik bidang administrasi tentu memerlukan pegawai-pegawai yang dalam berkerja menyelesaikan tugas-tugasnya harus berkerja secara efektif dan efisien. namun dalam hal ini terdapat beberapa permasalahan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Era pandemi Covid-19 pada pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga kepada masyarakat yaitu, pada kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Rantau Pulung terlihat belum maksimal seperti pegawai masih menggunakan prosedur pelayanan pembuatan E-KTP yang lama dan dalam pembuatan di masa pandemi ini seharusnya semua yang menyangkut pelayanan kependudukan harus dapat dilakukan secara online salah satunya pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga sedangkan di Kantor Kecamatan Rantau Pulung untuk E-KTP belum menerapkan sistem online, pegawai belum memanfaatkan teknologi atau media sosial yang ada dan sudah sering digunakan sebagai pemberian pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga untuk alternatif dalam berkerja di Era pandemi Covid-19 dan terdapat inisiatif pegawai yang belum maksimal

dalam menghadapi pemberian pelayanan di Era pandemi Covid-19 ini dapat dilihat dari program yang diluncurkan belum berjalan secara efektif dan belum tersedianya pelayanan berbasis online seperti dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui whatsapp atau website yang dapat diakses oleh masyarakat misalnya masyarakat yang ingin mengurus pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga dilakukan secara daring.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, bahwa di Kantor Kecamatan Rantau Pulung adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Kutai Timur yang memiliki struktur organisasi pemerintahan. namun dalam melaksanakan tugas-tugasnya aparat atau pegawai di Kantor Kecamatan Rantau Pulung yang dimana masi terdapat kinerja pegawai yang kurang baik, sehingga penulis tertarik untuk dapat melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Rantau Pulung”.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai banyaknya kontribusi yang telah diberikan pegawai untuk dapat memberikan kemajuan dan perkembangan didalam suatu lembaga tempat ia berkerja. Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengemukakan bahwa: “Kinerja merupakan terjemahan dari performace yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, di mana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)”. Dari penjelasan di atas bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dimiliki oleh seorang pekerja sebagai proses manajemen dari keseluruhan didalam sebuah perusahaan atau sebuah organisasi yang dapat menunjukkan dan dapat memperlihatkan melalui bukti yang secara konkrit dan dapat diukur.

Pegawai

Secara umum pegawai adalah orang yang berkerja kepada orang yang memberikan pekerjaan sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, agar dapat melakukan pekerjaan tersebut dalam jabatan atau kegiatan yang telah ditetapkan untuk mendapatkan sebuah imbalan yang dibayarkan berdasarkan jangka waktu tertentu. Menurut Hasibuan (2007) pegawai adalah setiap orang yang berkerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa pegawai adalah orang yang berkerja dengan menggunakan tenaga baik fisiknya maupun pikirannya guna mendapatkan balas jasa sesuai perjanjian yang telah ia perbuat pada saat berkerja.

Anwar Prabu Mangkunegara (2007:9) kinerja pegawai ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. dari penjelasan tersebut kinerja pegawai adalah sebuah hasil kerja yang dapat dilihat dari hasil kualitas dan kuantitas yang telah diselesaikan sesuai tugas dan tanggung jawab oleh seorang pegawai.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai seluruh bentuk jasa pelayanan, baik berbentuk barang publik maupun jasa pelayanan yang dalam

prinsipnya sudah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang (Ratminto dan Winarsih, 2007). dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah yang berkaitan dengan seluruh bentuk jasa pelayanan yang berupa barang maupun jasa pelayanan yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Kartu Tanda Penduduk, atau disingkat KTP adalah identitas resmi yang dimiliki setiap penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan langsung oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia E-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik baik dari segi fisik maupun penggunaan yang mempunyai fungsi sebagai komputerisasi.

Kartu Keluarga

Kartu Keluarga adalah sebuah kartu identitas keluarga yang memuat tentang data dan susunan, hubungan serta jumlah anggota di dalam sebuah keluarga. Kartu keluarga ini sangat penting untuk dimiliki setiap keluarga. Kartu Keluarga ini juga memuat keterangan seperti terdapat kolom nomor Kartu Keluarga, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, NIK (Nomor Induk Keluarga), jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigran dan nama orang tua.

Dalam Peraturan PERMENDAGRI No 109 Tahun 2019 Kartu Keluarga dapat diurus secara online dan dapat dicetak langsung oleh masyarakat dengan menggunakan kertas HVS ukuran 80 gram.

Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)

Pada bulan Desember tahun 2019 telah terjadi kasus pneumonia baru yang berasal dari Wuhan, China. Pada 31 Desember 2019 sampai 3 Januari 2020 kasus ini telah meningkat pesat hingga menyebar kesebagian besar negara dan menyebabkan banyak orang meninggal dunia sehingga WHO mengumumkan Corona virus sebagai pandemi. dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyebaran pneumonia baru yakni virus corona telah menyebar luas ke negara-negara lain ini terjadi sejak tahun 2020.

Penyebaran COVID-19 di Indonesia

COVID-19 pertama diumumkan di Indonesia pada 2 Maret 2020 terdapat dua kasus. pada tanggal 31 Maret 2020 jumlah individu yang terkonfirmasi virus corona ada 1.528 individu dan 136 meninggal dunia. Adapun tingkat kematian akibat penyebaran Covid-19 di Indonesia hingga mencapai 8,9%.

Berdasarkan pengumuman tersebut maka dapat diketahui penyebaran virus corona yang terlalu cepat menyerang manusia. Terhitung dari awal musim semi yang mula-mula hanya 2 orang terkonfirmasi virus corona hingga pada akhir musim semi virus corona telah menyebar luas menyerang banyak orang Indonesia. Sehingga banyak upaya-upaya yang dilakukan pemerintah dalam membentengi penyebaran virus corona.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu adanya kebijakan social distancing, physical distancing dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Metode Penelitian

Jenis penelitian

Metode Penelitian menurut Sugiyono (2006:1), menyatakan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, oleh sebab itu tujuan umum penelitian yaitu untuk dapat memecahkan masalah, untuk itu metode yang digunakan harus relevan dengan masalah yang sudah dirumuskan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dapat memberikan gambaran sebuah peristiwa atau objek secara mendalam. Bogdan dan Taylor dalam Basrowi dan Suwandi (2008:1), mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Dengan demikian dapat diartikan bahwa penelitian ini adalah penelitian yang dapat menghasilkan data dengan melaksanakan pengamatan pada objek penelitian. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian yaitu, sebagai berikut :

1. Berikut indikator kinerja pegawai yang akan dipergunakan dalam penelitian ini, yaitu :
 - a. kualitas hasil kerja
 - b. Kuantitas hasil kerja
 - c. Inisiatif
 - d. Kepuasan kerja
 - e. Pengetahuan pekerjaan
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai di Era Pandemi Covid-19 dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Rantau Pulung.

Hasil Penelitian

Indikator Kinerja Pegawai

a. Kualitas Hasil Kerja

Kualitas hasil kerja, yaitu standar yang menekankan dalam mutu kerja yang didapatkan melalui hasil yang telah dicapai (Marthis & Jackson 2002:81). Kualitas hasil kerja adalah sebuah hasil yang telah diselesaikan oleh pegawai pegawai yang dapat diukur dari segi mutu kerja seperti tingkat baik buruknya sebuah hasil pekerjaan yang telah diselesaikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Rantau Pulung. Kualitas hasil kerja yang baik yang dirasakan oleh masyarakat maka akan semakin maksimal hasil pekerjaan yang telah diselesaikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Rantau Pulung dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga.

Adapun dalam pelayanan administrasi pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga terdapat ketidaksesuaian dengan Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan di Era pandemi Covid-19 untuk pembuatan E-KTP sedangkan untuk pembuatan Kartu Keluarga sudah sesuai dengan Standar Operasional dimana dapat dilakukan secara daring. kemudian untuk hasil dalam pembuatan E-KTP belum berkualitas karena masih terdapat kesalahan dalam penulisan alamat yang seharusnya di E-KTP di Desa Manunggal Jaya tetapi masuk di Desa Rantau Makmur, dengan demikian alamat yang ada di E-KTP jelas tidak sesuai dengan alamat asli yang seharusnya ada pada alamat di dalam E-KTP. kemudian untuk Kartu Keluarga sudah bagus karena langsung diurus oleh masyarakat secara online dan hasilnya dapat dicetak langsung oleh masyarakat.

b. Kuantitas Hasil Kerja

Kuantitas hasil kerja, adalah standar yang dilaksanakan dengan menekankan pada jumlah, hal ini berhubungan dengan jumlah yang dihasilkan pada kurun waktu tertentu (Marthis & Jackson 2000:81). dengan mempunyai kuantitas yang banyak maka semakin maksimal kuantitas hasil pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Rantau Pulung dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga.

Adapun untuk perekaman E-KTP belum dapat mencapai target yang akan dicapai dari hasil penelitian jumlah perekaman kurang lebih 7-10 rekaman setiap harinya dan untuk tahun 2021 jumlah rekaman mengalami penurunan berjumlah 550 rekaman, seperti sebelum adanya Covid-19 jumlah rekaman E-KTP masyarakat dapat mencapai 1000 lebih rekaman E-KTP namun setelah adanya Covid-19 mengalami penurunan menjadi 550 rekaman E-KTP. adanya Virus Corona ini menjadi penghambat dalam proses produksi pembuatan E-KTP dikarenakan Masyarakat yang takut untuk keluar rumah karena menjaga jarak agar tidak tertular Virus Corona dan pada tahun 2022 alat perekaman E-KTP rusak sehingga tidak dapat melakukan proses perekam. untuk Kartu Keluarga Kantor Kecamatan tidak memiliki data jumlah yang dihasilkan karena di Era pandemi masyarakat dapat mengurus secara online.

c. Inisiatif

Inisiatif adalah sebuah perbuatan yang memiliki unsur kebaruan atau perbuatan yang berbeda dari lainnya, dengan tetap mencapai tujuan yang sama untuk dapat menyelesaikan pekerjaan. Inisiatif, yaitu ide untuk dapat melakukan suatu tindakan baru atau tindakan yang berbeda dari lainnya, namun tetap dengan tujuan yang sama yaitu agar dapat menyelesaikan pekerjaan dan untuk mencapai tujuan (Hadi Sutrisno 2010-152). untuk inisiatif pegawai di Era pandemi Covid-19 dalam pelayanan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Rantau Pulung sudah cukup baik dapat dilihat dari munculnya program sebagai inovasi baru yang bernama program Jemput Bola yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus pembuatan E-KTP. masyarakat dalam mengurus pembuatan E-KTP.

Pihak Kecamatan Rantau Pulung menginformasikan melalui Desa terkait data-data masyarakat yang belum melakukan rekaman kemudian Pihak Kecamatan Rantau Pulung mengurus pembuatan E-KTP dari perekaman, mengirimkan data langsung ke Capil hingga selesai. namun program Jemput Bola juga memiliki kekurangan, untuk penyelesaian pembuatan E-KTP yang tidak serempak, waktu penyelesaian yang cukup lama karena data yang diinput ke Capil tidak semua masuk karena ada beberapa yang mengalami gangguan sehingga tidak semua pembuatan E-KTP selesai secara bersamaan.

Inisiatif untuk Kartu Keluarga tidak ada bentuk inovasi yang diberikan untuk masyarakat karena dapat langsung mengurus secara online dengan mengirimkan berkas ke Capil dan setelah itu dapat mencetak langsung dengan menggunakan kertas HVS.

d. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebuah bentuk ukuran dari tingkat kepuasan atas pekerjaan yang telah diselesaikan oleh seorang pegawai. Menurut Robbins (2003:104) indikator kepuasan kerja yang diukur dari pendekatan, yaitu *Single Global Rating Method* (SGRM) yaitu mengukur dari sikap kerja seseorang terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja seorang pegawai dapat diukur dari beberapa unsur yaitu kemampuan petugas pelayanan dan sikap petugas (sopan & ramah).

Adapun untuk kepuasan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Rantau Pulung tidak adanya keluhan dari masyarakat ini merupakan salah satu indikator masyarakat merasa sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian dalam berkerja pegawai juga menerapkan motto pelayanan di Kantor Kecamatan Rantau Pulung yaitu ramah dan senyum. dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Rantau Pulung untuk tingkat kepuasan kerja sudah baik dengan menerapkan motto pelayanan yaitu ramah dan senyum.

e. Pengetahuan Pekerja

Pengetahuan pekerjaan pegawai adalah pengetahuan yang diperoleh dari pendidikan, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga untuk dapat mendapatkan hasil kerja yang baik. Pengetahuan pekerjaan, adalah pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang individu yang diperoleh melalui pendidikan dan kemampuan khusus yang dikombinasikan pada suatu kemampuan dan keterampilan dalam berkerja yang dimiliki oleh individu tersebut (Hadi Sutrisno 2010-152).

Adapun untuk pengetahuan pekerjaan pegawai di Kantor Kecamatan Rantau Pulung dapat diketahui dari segi pendidikan dan kemampuan. Dari segi pendidikan pegawai kantor kecamatan sudah baik karena memiliki latar belakang pendidikan Sarjanah S1 dan S2 namun tidak semua pegawai menyandang gelar sarjanah ada yang memiliki latar belakang D3 dan SMA. Sedangkan untuk kemampuan cukup baik dapat diketahui dari masi terdapat kurang ketelitian pegawai seperti dalam pengetikan masi terdapat kesalahan. kemudian untuk mengembangkan kemampuan dibidang lain untuk setiap pegawai selalu diadakan *rolling* untuk dengan menempatkan pegawai pada divisi yang berbeda dari sebelumnya agar menambah wawasan pegawai.

2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai di Era Pandemi Covid-19 dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Rantau Pulung.

a. Faktor Pendukung

Di dalam sebuah instansi pemerintahan tentu mempunyai hal-hal yang dapat mendukung berjalannya suatu aktivitas, kegiatan atau pekerjaan yang akan dilakukan, untuk dapat melancarkan jalannya proses-proses pemberian pelayanan tersebut kemudian jika tidak adanya hal yang mendukung dan melancarkan pelayanan tersebut maka pelayanan yang baik akan sulit untuk dapat diwujudkan.

Adapun faktor pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga adalah sikap, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai yang dapat berkerja dengan baik dan sarana prasarana untuk menunjang proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Di dalam sebuah instansi pemerintahan tentu mempunyai hal-hal yang dapat menghambat berjalannya suatu aktivitas, kegiatan atau pekerjaan yang akan dilakukan, untuk dapat melancarkan jalannya proses-proses pemberian pelayanan tersebut. adanya faktor-faktor yang dapat menghambat pemberian pelayanan tentu akan mempengaruhi sebuah penyelenggaraan pelayanan yang tidak maksimal.

Adapun faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga adalah Jaringan internet yang kurang stabil, kurangnya perlengkapan dan fasilitas seperti alat perekaman yang rusak sehingga akan dapat menghambat pembuatan E-KTP.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan hasil pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Rantau Pulung dapat dikatakan belum berjalan dengan efektif. Hal ini telah dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa indikator seperti Kualitas hasil kerja, Kuantitas hasil kerja, Inisiatif, Kepuasan kerja dan Pengetahuan kerja.

1. Kualitas Hasil Kerja, dalam hal ini dapat diketahui dari Standar Pelayanan belum dapat berjalan dengan baik seperti pelayanan pembuatan E-KTP yang masih dilakukan dengan menggunakan Standar Operasional Pelayanan yang lama tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang harus dapat melayani secara online dan untuk hasil E-KTP masih terdapat kesalahan seperti kesalahan penulisan nama alamat Desa yang tidak sesuai dengan alamat asli. sedangkan untuk Kartu Keluarga sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang berlaku, hal ini tentu sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus pembuatan Kartu Keluarga.
2. Kuantitas Hasil Kerja, dalam hal ini dapat diketahui dari jumlah E-KTP yang dihasilkan oleh Kantor kecamatan Rantau Pulung mengalami penurunan akibat pelayanan yang berjalan di Era pandemi Covid-19, masyarakat yang sedikit mengurus E-KTP dan alat perekaman yang rusak tidak bisa digunakan untuk proses perekaman sehingga Kuantitas hasil kerja belum mencapai target yang seharusnya dicapai.
3. Inisiatif, dalam hal ini dapat diketahui melalui sebuah bentuk inovasi baru berupa program Jemput Bola yang dapat memudahkan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor kecamatan Rantau Pulung namun belum berjalan maksimal karena dalam proses penginputan data yang mengalami hambatan sehingga tidak meratanya penyelesaian pembuatan E-KTP melalui program Jemput Bola.
4. Kepuasan Kerja, dalam hal ini dapat diketahui bahwa kepuasan kerja di Kantor Kecamatan Rantau Pulung sudah baik karena sudah menerapkan motto pelayanan Kantor Kecamatan Rantau Pulung yaitu senyum dan ramah.
5. Pengetahuan Pekerjaan, dalam hal ini dapat diketahui melalui latar belakang pendidikan yang sudah baik. Untuk kemampuan cukup baik diketahui dari masih terdapat kurang telitinya pegawai seperti salah pengetikan. kemudian dalam berkerja pegawai sudah menjalankan tugasnya sesuai tupoksi masing-masing dan setiap tahun diadakan rotasi kerja agar semua pegawai mengetahui seluruh kegiatan di Kantor Kecamatan Rantau Pulung.
6. Faktor Pendukung Kinerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Rantau Pulung, dalam hal ini dapat ditunjukkan dari adanya faktor pendukung dapat berupa sikap, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai.
7. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Rantau Pulung, dalam hal ini dapat ditunjukkan dari adanya faktor penghambat berupa Jaringan internet yang kurang stabil, kurangnya perlengkapan dan fasilitas seperti alat perekaman yang rusak sehingga akan menghambat pembuatan E-KTP.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka terdapat indikator kinerja pegawai yang baik yaitu kepuasan kerja yang dapat diukur dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang sudah menerapkan motto pelayanan yaitu ramah dan senyum. Selanjutnya terdapat indikator yang baik namun masi memiliki kekurangan seperti Kuantitas kerja dimana dapat diketahui walaupun mengalami penurunan ini tidak disebabkan oleh kinerja pegawai namun karena adanya Covid-19 sehingga masyarakat tidak banyak mengurus pelayanan dan alat perekaman yang digunakan rusak sehingga tidak dapat melakukan perekaman. Kemudian inisiatif dimana program ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus E-KTP namun program ini belum berjalan secara maksimal karena mengalami hambatan seperti dalam pengimputan data dan jaringan internet yang kurang stabil. Kemudian pengetahuan pekerjaan dapat diketahui dari tingkat pendidikan pegawai yang sudah bagus terdiri dari S2, S1, D3 dan SMA sedangkan untuk kemampuan cukup baik dilihat dari masi terdapat kurang telitinya pegawai seperti salah pengetikan. Selanjutnya indikator yang dapat dikatakan belum baik seperti kualitas hasil kerja yang masih menggunakan standar operasional pelayanan yang lama tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku di era pandemi Covid-19 ini. kemudian untuk hasil kerja yang telah diselesaikan oleh pegawai juga masih terdapat kesalahan seperti kesalahan pengetikan nama desa yang tidak sesuai dengan alamat asli.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, ada beberapa saran untuk menjadi saran bagi Kantor Kecamatan Rantau pulung diantaranya sebagai berikut:

1. Harus mengoptimalkan kinerja pegawai dengan mengikuti Standar Operasional Pelayanan yang berlaku.
2. Perlu Membenahi ataupun mengganti secepat mungkin sarana prasa-rana yang sudah rusak agar tidak mengganggu proses pelayanan.
3. Perlu menyimpan sementara data penduduk yang sudah melakukan rekaman E-KTP kedalam hardisk komputer, sehingga jika jaringan sudah stabil data yang tersimpan dapat dikirim ke Disdukcapil.
dalam hardisk komputer, sehingga jika jaringan internet sudah stabil data yang sudah tersimpan dapat langsung dikirim ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Daftar Pustaka

- Fattah, Hussein. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta. Penerbit Elmatere.
- Huseno, Tun. 2016. *Kinerja Pegawai*. Padang. Media Nusa Creative.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Pelembang Seberang Ulu. Penerbit Gava Media.
- Rukayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi. (2), 56-65.
- Susilo, Adityo, dkk. 2019. *Tinjauan Literatur Terkini Coronavirus Disease 2019*. Jurnal Penyakit dalam Indonesia, 7 (1), 45-46.
- Tasrif. 2016. *Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. Jurnal Katalogis, 4 (9), 168-177.

Dokumen-dokumen :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2020 Tentang PSBB

Peraturan PERMENDAGRI No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi kependudukan secara Daring
Peraturan PERMENDAGRI No 109 Tahun 2019 Kartu Keluarga dapat diurus secara online