

## **EVALUASI PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK DI KECAMATAN ULU RAWAS KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA**

**Bahtiar<sup>1</sup>, Eva Kurnia Farhan<sup>2</sup>, Hartawan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan

Universitas Musi Rawas

Email: [bahtiar@gmail.com](mailto:bahtiar@gmail.com)

---

### **ABSTRACT**

*This study aims to find out in depth about the Evaluation of Electronic Identity Card Services in Ulu Rawas District, North Musi Rawas Regency. This research uses descriptive method and analyzed qualitatively. Collecting data using observation techniques, interviews, documentation and types of primary and secondary data sources. Also, the data analysis techniques used in this study include data reduction, data display and conclusion drawing/verification. The results showed that the evaluation of e-KTP services at the Ulu Rawas sub-district office in the Public Service section (e-KTP recording) in 2020 was sufficient to implement e-KTP services at the Ulu Rawas sub-district office, North Musi Rawad Regency on the assessment indicator in Population that the District government had not made SOPs e-KTP service in writing so that the service is irregular and the public is not satisfied with the e-KTP service for e-KTP printing at the DISDUKCAPIL office, North Musi Rawas Regency and on the indicators of facilities and infrastructure at the Ulu Rawas sub-district office, the need for e-KTP recording services is not yet complete at the Ulu Rawas sub-district office. That the internet signal is not sufficient, the queue card does not exist so that the call for recording the e-KTP in the public service section is not regular, there is an inadequate television, the computer is not adequate, the fan in the waiting room does not exist so that the e-KTP recording process in the public service section is still not good.*

**Keywords:** Service Evaluation, Electronic Identity Card

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dengan masalah kurangnya sarana dan prasarana dalam perekaman e-KTP dengan tujuan untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan e-KTP dikecamatan Ulu Rawas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan dianalisa secara kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan jenis sumber data primer dan sekunder. Serta, teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Berdasarkan aspek penilaian yaitu SOP pelayanan e-KTP dan kualitas pelayanan e-KTP dikecamatan Ulu Rawas cukup baik sesuai dengan standar pelayanan. aspek sarana melalui pendingin ruangan dan komputer telah memadai karena telah cukupnya sarana yang disediakan oleh pihak kecamatan. aspek prasarana yaitu ruang tunggu dan loket pelayanan terdapat 1 buah meja loket pelayanan dan 2 buah kursi yang panjang, terdapat 20 buah kursi plastik didalam ruang tunggu. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan e-KTP di kantor Camat Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara cukup baik.

**Kata kunci:** Evaluasi Pelayanan, Elektronik Kartu Tanda Penduduk

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dari masa ke masa, membuat persaingan dalam dunia pekerjaan meningkat. Hal ini dikarenakan adanya globalisasi dan modernisasi. Jika suatu organisasi atau instansi tidak bisa menyikapi hal tersebut, maka kelangsungan kegiatan atau pekerjaan di dalam organisasi atau instansi tersebut akan terhambat. Untuk itu, diperlukan adanya sistem yang baik yang harus dimiliki oleh setiap organisasi. Sebuah instansi harus didukung sumber daya manusia yang cakap karena sumber daya manusia sangat berperan dalam menjalankan usaha atau kegiatan di dalam instansi tersebut (Notoatmodjo, 2003 : 2).

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah, karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II Pasal 3 ayat 1 ditegaskan Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Menurut hasil Penelitian Sefti yang berjudul Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). dalam era otonomi daerah saat ini, telah ditekankan pemberian kewenangan yang luas kepada masyarakat daerah agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberdayakan dan melayani pengurusan berbagai urusan administrasi dan hak-hak yang seharusnya diterima masyarakat sebagai penerima pelayanan pemerintah. (e-Jurnal Administrasi Publik Sefti Pravita Sari 2011, (4)).

Berdasarkan hasil Penelitian Firiani yang berjudul Evaluasi Kebijakan e-KTP Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pela Mampang Prapatan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Evaluasi Kebijakan e-KTP dalam mewujudkan mutu pelayanan masyarakat di Kelurahan Pela mampang adalah Efektivitas, Efisiensi, Mempertimbangkan, Pemerataan, Responsivitas, Ketepatan. Perspektif ini yaitu yang berlangsung dalam pembuatan e-KTP telah menyentuh seluruh lapisan masyarakat dikelurahan Pela Mampang, sehingga secara fisik hasil pelaksanaan e-KTP telah baik dirasakan dan pendistribusiannya telah merata dirasakan oleh semua golongan atau lapisan masyarakat, sehingga dengan informasi yang tepat dan akurat masyarakat dapat mengerti akan prosedur dan tata cara pembuatan e-KTP serta mendapatkan hasil yang Sesuai. (e-Jurnal Institut Pemerintahan Fitriani (2017).

Implementasi dalam Pelayanan yang diberikan pemerintah Kecamatan Ulu Rawas masih tidak tepat waktu, seperti pembuatan Kartu Keluarga yang seharusnya maksimal di kerjakan selama 2 (dua) minggu menjadi 1 (satu) bulan

dan hal seperti ini juga terjadi pada proses administrasi dan surat-surat lainnya. Kondisi ini tentu saja menjadi hambatan bagi masyarakat di Kantor Camat Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara dalam melakukan aktifitas dalam pekerjaan sehari-hari. Untuk lebih mengetahui kinerja pada Kantor Camat Ulu Rawas peneliti mengambil salah satu bidang yaitu bidang pelayanan E-KTP.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 28 Januari 2021 peneliti menemukan kinerja pegawai masih belum baik di Kantor Camat Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara masih ada warga yang mengeluh mengenai pelayanan e-KTP dikarenakan sarana dan prasarana belum memadai seperti alat untuk perekaman e-KTP masih rusak belum diperbaiki sehingga masyarakat Kecamatan Ulu Rawas mengeluh terhadap pelayanan e-KTP di Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, masyarakat terpaksa ke kantor DISDUKCAPIL untuk perekaman e-KTP dengan memakan waktu yang sangat lama dalam pembuatan e-KTP.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik mengangkat penelitian ilmiah dengan Judul "Evaluasi Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara".

## TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi adalah kegiatan mengumpulkan informasi tentang berkerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. (Afifuddin, 2013, h.250)

Pengertian Evaluasi Sering berkaitan dengan pengertian pengukuran

(*measurement*), perbedaan terletak pada sifatnya, dimana evaluasi lebih luas dan bersifat kualitatif, sedangkan pengukuran bersifat kuantitatif. Evaluasi merupakan proses deskripsi perilaku para peserta secara kualitatif. Evaluasi memiliki dua unsur yaitu proses yang sistematis dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi Kinerja merupakan pendapat yang bersifat *evaluative* atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel, dan memandang sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memperbaiki kinerjanya. (dalam Syuhada, 2019, h.52).

Menurut Afifuddin, (2013, h.250) Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti mempunyai tujuan, demikian juga dengan evaluasi, terdapat Tujuan untuk diarahkan kepada program secara keseluruhan, seperti melakukan kegiatan sebagai berikut:

- a. Penilaian
- b. Sarana dan prasarana

Menurut Afifuddin, (2013, h.250) Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan perlengkapan lain yang berfungsi pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain : a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja, b) Meningkatkan produktivitas, c) Kualitas produk/jasa yang lebih baik, d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, e) Lebih mudah/sederhana, f) Menimbulkan rasa nyaman, g) Menimbulkan rasa puas.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian. Kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Menurut Hayat (2017, h.22) pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Karena pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan pelayanan publik adalah bantuan yang diberikan oleh pemerintah dalam melayani seluruh kebutuhan masyarakat agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik berfungsi untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Menurut Pemerintah Peraturan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik pasal 6-7 menyebutkan bahwa atau maktumattujuan pelayanan publik adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Menurut Hayat (2017, h.71-73) indikator pelayanan publik menjadi bagian dari suatu kontrol terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur.

Menurut Lijan (2016, h.6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi;
2. Akuntabilitas;

3. Kondisional;
4. Partisipatif;
5. Kesamaan hak;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban;

E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (selanjutnya disingkat E- KTP) dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Definisi dari E-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologiinformasi dengan berbasis pada pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya di perbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor induk Kependudukan (selanjutnya disebut 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.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 disebutkan mengenai batas waktu proses penyesuaian dari KTP lama menjadi KTP berbasis NIK yakni paling lambat akhir tahun 2012 yang sebelumnya pada Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 ditargetkan paling lambat akhir tahun 2011. Batas waktu tersebut dimuat

dalam Pasal 10 Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 yang bunyinya : “Pada saat Peraturan Presiden ini ditetapkan, KTP yang belum berbasis NIK tetap berlaku dan harus disesuaikan dengan Peraturan Presiden ini paling lambat akhir tahun 2012”.

Berdasarkan ketentuan tersebut, di atas diperoleh pemahaman bahwa pemerintah harus segera menginformasikan kepada penduduk dan segera menyesuaikan KTP lama yang dimiliki oleh penduduk agar disesuaikan dengan sistem KTP berbasis NIK berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 dan semua itu harus sudah selesai pada awal tahun 2013. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 pasal 10 yaitu Perubahan Pertama Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang batas waktu proses penyesuaian dari KTP lama menjadi KTP berbasis NIK.

Adalah Menurut Afifudin istilah dinyatakan oleh Tyler sebagai proses menentukan sampai sejauh mana tujuan organisasi dapat dicapai.

Adalah Menurut Undang Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, e KTP adalah dokumen Kependudukan yang memuat sistem keamanan baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis dengan database kependudukan nasional.

Adalah sejauh mana tujuan organisasi yang telah dicapai pada pelayanan E-dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan baik dari sisi administrasi maupun teknologi dengan database kependudukan nasional.

Menurut Sugiyono (2013:207) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif gejala ini bersifat menyeluruh dan tidak dapat dipisahkan sehingga

peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variable penelitian tetapi dari keseluruhan situasi sosial yang diteliti, seperti aspek tempat (*places*), pelaku (*actor*).

Fokus penelitian ini adalah Evaluasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara yang dilihat dari bagaimana prosedur pelayanannya, apakah sarana, dan prasarana sudah memadai.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2013, h.2), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawan adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode yang digunakan Metode Deskriptif kualitatif (Sugiono 2013, h. 69) yaitu pada saat peneliti memasuki suatu situasi sosial tertentu sebagai objek penelitian, peneliti melakukan penjelajahan umum, dan menyeluruh, melakukan deskripsi, terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan untuk menggambarkan fenomena yang diteliti.

Jenis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Pelaksanaan penelitian dengan menggunakan instrumen yang telah dibuat akan memudahkan peneliti memperoleh data. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2013, h. 224) yang menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan teknik lembar observasi, wawancara dan dokumentasi.

Intrumen pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan dalam Sugiyono, 2013, hal.244).

Analisis data selama di lapangan, Penulis menggunakan model Miles dan Huberman, dalam model ini ada tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitureduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Verifikasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Ulu Rawas merupakan pemekaran dari kecamatan Rawas Ulu, yang dimekarkan pada tanggal 22 Maret 2002, Kecamatan tersebut resmi dan beridiri dan disahkan berdasarkan Perda Kabupaten Musi Rawas No. 03 Tahun 2002 Tentang Pembentukan 4 Kecamatan Dalam Kabupaten Musi Rawas.

Dari teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi, didapat data dari informan penelitian, yakni:

### Nama-nama Informan Penelitian

Nama	Informan
Muktaridi, SE., MM	Camat Ulu Rawas
Listiawati, SE	Kasi Pemerintahan
Nurhuda, SE	Operator (SIAK)
Sayuti, SE	Kasi Pelayanan umum
Ihsan	Peserta perekaman e-KTP (Desa Sosokan)
Shodikin	Peserta perekaman e-KTP(Kel. Muara Kulam)
Romli,S,Pd	Staf Disdukcapil Kab.Muratara

Sumber : Peneliti, 2021

Dari tabel diatas adalah informan yang akan memberikan informasi kepada peneliti, tentang informasi data secara menyeluruh tentang kegiatan pelayanan E-KTP.

Menurut hasil observasi pada Hari Kamis tanggal 28 Januari 2021 tentang SOP pelayanan E-KTP Kecamatan Ulu Rawas belum ada yang secara tertulis,namun prosedurnya masyarakat membawa foto copy kartu keluarga dan sudah berusia 17 tahun keatas atau sudah menikah persyaratan melakukan perekaman e-KTP dikantor Camat Ulu Rawas untuk pencetakannya dikantor Capil Kabupaten Musi Rawas Utara untuk

pengambilan e-KTP yang sudah jadi dengan persyaratan membawa foto copy Kartu Keluarga ke kantor Capil Untuk mengetahui secara mendalam tentang SOP pelayanan E-KTP di Kecamatan Ulu Rawas, peneliti melakukan wawancara pada tanggal 16 Juni 2021 dengan informan kunci Camat Ulu Rawas, mengemukakan bahwa:

“Untuk SOP pembuatan E-KTP belum ada secara tertulis, tetapi Pemerintah kecamatan membuat undangan rekaman E-KTP/perubahan nama dalam E-KTP kepada Lurah dan seluruh Kepala Desa Sekecamatan Ulu Rawas”.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintah Kecamatan Ulu Rawas Untuk mengetahui secara mendalam tentang SOP pelayanan E-KTP di Kecamatan Ulu Rawas adalah sebagai berikut:

“Standar operasional prosedur pelayanan E-KTP belum ada tetapi prosedur yang kami lakukan masyarakat membawa foto copy kartu keluarga dalam syarat usia 17 tahun ke atas atau sudah menikah disini kami pihak Kecamatan berkerjasama dengan Dukcapil Kabupaten untuk pembuatan E-KTP”.

Hasil observasi dan wawancara disimpulkan SOP pelayanan E-KTP Kecamatan Ulu Rawas belum ada secara tertulis, tetapi berdasarkan wawancara dengan staf DISDUKCAPIL kabupaten Musi Rawas Utara prosedurnya masyarakat membawa photo Copy Kartu Keluarga (KK) dengan persyaratan berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah untuk persyaratan perekaman e-KTP di kantor Camat Ulu Rawas namun untuk pencetakan e-KTP di DISDUKCAPIL Kabupaten Musi Rawas

Utara untuk persyaratan pengambilan e-KTP yang sudah jadi dengan membawa foto copy kartu keluarga ke kantor Capil Kabupaten Musi Rawas Utara, didukung berupa dokumentasi berbentuk surat Undangan Rekaman e-KTP Nomor 470/83/UR/2021, yang berisikan pemberitahuan kepada Lurah/Kepala Desa Se-Kecamatan Ulu Rawas untuk menginformasikan kepada masyarakat dilingkungan kerjanya masing-masing yang usianya sudah tujuh belas tahun ke atas untuk melakukan perekaman e-KTP, didukung berupa dokumentasi berbentuk surat edaran perekaman e-KTP.

Hasil observasi dan wawancara disimpulkan prasarana loket pelayanan E-KTP di Kecamatan Ulu Rawas sudah ada, kebijakan pelayanan di kantor Camat Ulu Rawas untuk pemberkasan E-KTP di meja loket terdapat 1 buah meja loket pelayanan didalam kantor Camat Ulu Kabupaten Musi Rawas Utara, untuk masyarakat yang ingin melakukan perekaman e-KTP mendapatkan di meja loket pelayanan dengan syarat membawa foto copy KK dengan catatan peserta harus berusia 17 Tahun ke atas atau sudah menikah, didukung berupa dokumentasi peneliti berbentuk surat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi sesuai dengan teori Afifuddin, (2013, h.250) diperlukan peralatan, ruang kerja dan fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir, kotak saran, WC, loket, ruang pendingin dan lain-lain. namun yang dilakukan pihak kecamatan Ulu Rawas sudah sesuai dengan teori tersebut.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian. Kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

## KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan Evaluasi Pelayanan e-KTP dikecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara pada Seksi Pelayanan Umum dalam (perekaman e-KTP) Tahun 2020 cukup baik. Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara pada indikator penilaian dalam kependudukan bahwa pemerintah kecamatan belum membuat SOP pelayanan e-KTP secara tertulis. Tetapi prosedur yang ditemukan peneliti dilapangan masyarakat cukup membawa foto copy KK dan berusia 17 tahun keatas atau sudah menikah untuk pencetakan e-KTP di Kantor DISDUKCAPIL kabupaten Musi Rawas Utara.

Pada indikator sarana dan prasarana di Kantor Camat Ulu Rawas terdapat dua buah komputer, kipas angin didalam perekaman e-KTP, loket pelayanan terdapat satu buah meja pelayanan, dan terdapat 2 buah kursi panjang dan beberapa kusi plastik untuk digunakan dalam melakukan antrian perekaman e-KTP cukup lengkapannya sarana dan prasarana dalam pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Camat Ulu Rawas sehingga proses perekaman e-KTP di Kantor Camat Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara pada seksi Pelayanan Umum cukup baik. Berdasarkan simpulan beberapa indikator diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-KTP di Kantor Camat Ulu Rawas kabupaten Musi Rawas Utara cukup baik.

Berdasarkan dari hasil kesimpulan diatas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran secara Akademik dan secara Praktis Agar Tersedianya Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Ulu Rawas kabupaten Musi Rawas Utara sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang menjelaskan pelayanan publik melayani keseluruhan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Alfafuddin. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Arifin, Z. (2013). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bintoro, Dkk. (2017). *Percikan Pemikiran Tata Kelola Dan Pembangunan Desa*. Surabaya: Airlangga University Press.
- D. Pamungkas, B. (2020, Vol. 1 No. 2). Penggunaan Dana Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Sumbawa. *Covid-19*, 96-108.
- Hidayat, E. (2020, Volume 1 Ed 3). Implementasi Kebijakan Dana Desa Untuk Penanggulangan Pandemi Covid-19 Di Sampan. *Implementasi Kebijakan Dana Desa Untuk Penanggulangan Pandemi Covid-19 Di Sampan*, 126-136.



- Nugroho, R. (2015). *Kebijakan Publik Di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- P. Sari, E. (2020, E-ISSN: 2774-3217). Pemanfaatan Dana Desa Dalam Pelayanan Kb Implant Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus). *Cvid-19*.
- Suharto, E. (2012). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metode Penelitian, Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik Teori, Proses, Dan Studi Kasus*. Jakarta: Buku Seru.