

## PROFESIONALISME PEGAWAI KECAMATAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK

### PROFESSIONALISM OF DISTRICT EMPLOYEES IN ELECTRONIC RESIDENCY CARD SERVICES

Afmi Apriliani<sup>1</sup>, Euis Salbiah<sup>2\*</sup>, Siti Wulandari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Komputer  
Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35, Ciawi, Bogor, Jawa Barat 16720

\*Korespondensi: Euis Salbiah. Email: [salbiah.euis@gmail.com](mailto:salbiah.euis@gmail.com)

(Diterima: 28-12-2022; Ditelaah: 30-03-2023; Disetujui: 31-03-2023)

#### ABSTRACT

The local governments challenge in public services, is to display professional behaviour, as well as a high work ethic. The purpose of this study is to determine the level of professionalism shown by service employees. E-KTP (Electronic Identity Card). Population administration and civil registration services in Caringin District, Bogor Regency. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. With respondents totalling 20 employees of the -district office, using probability sampling techniques, collecting data through library research, observation, interviews and questionnaires. The results showed that the professionalism of employees at the Caringin District office, Bogor Regency, was seen from competence, effectiveness, efficiency and responsibility in the implementation of services that were good, but there were still several dimensions that were still below the average outcome value of variables, namely the competency dimension with an average value average of 4.11, dimensions of effectiveness with an average value of 4.15, dimensions of efficiency with an average value of 4.12 and dimensions of responsibility with an average score of 4.12. Suggestions in this study need to increase the capacity of employees through job training and seminars in order to increase the knowledge and abilities of officers in providing services.

**Keywords:** E-KTP, District, Service, Professionalism, Responsibility.

#### ABSTRAK

Tantangan besar pemerintah daerah dalam pelayanan publik, yakni harus menampilkan perilaku profesional, serta etos kerja yang tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat profesionalisme yang ditunjukkan oleh pegawai pelayanan. E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk). Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan responden berjumlah 20 orang pegawai kantor kecamatan, dengan menggunakan Teknik sampling probability, pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai di kantor Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor ini dilihat dari kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan sudah baik, namun masih terdapat beberapa dimensi yang masih dibawah nilai hasil rata-rata variabel yaitu dimensi kompetensi dengan nilai rata-rata sebesar 4.11, dimensi efektivitas dengan nilai rata-rata 4.15, dimensi efisiensi dengan nilai rata-rata 4.12 dan dimensi tanggung jawab dengan nilai skor rata-rata 4.12. saran dalam Penelitian ini perlu adanya peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan kerja dan pemberian seminar supaya meningkatkan dan pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

**Kata kunci:** E-KTP, Kecamatan, Pelayanan, Profesionalisme, Tanggung Jawab

---

Apriliani, Afmi; Salbiah, Euis; Wulandari, Siti. (2023). Profesionalisme Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan Kartu Penduduk Elektronik. Jurnal Governansi, 9 [1]: 35-43.

---

## PENDAHULUAN

Di masa globalisasi saat ini, Di era globalisasi saat ini, salah satu tantangan besar pemerintah, khususnya pemerintah daerah adalah menunjukkan perilaku profesional. etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kompetensi untuk mengikuti etika birokrasi dan melaksanakan tugas dalam memenuhi tugasnya. Pegawai harus bebas dari korupsi, kolusi, serta nepotisme.

Secara empiris, penduduk di daerah menginginkan aparatur pemerintah dapat melaksanakan tugasnya secara maksimal supaya bisa memberikan pelayanan yang baik. Fokus serta harapan lebih kepada pejabat pemerintah pusat mengelola roda pemerintah. Guna menyelenggarakan pemerintahan yang baik dibutuhkan aparatur pemerintah yang sesuai dengan pasal Pasal 3 Undang-Undang Nomor 1, pejabat pemerintah dituntut untuk menjalankan pemerintahan yang sukses. Tahun 1999, yang menggantikan Undang-Undang 8 Tahun 1997 tentang prinsip sumber daya manusia menyatakan bahwa "memberikan pelayanan yang komprehensif, profesional, tulus, dan adil kepada warga negara dalam pelaksanaan tanggung jawab negara dan kebijakan pembangunan." Dengan demikian Peran pemerintah dalam pelayanan publik pada hakikatnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 Bab I pada pasal 1, yakni 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah

adalah (E-KTP). E-KTP merupakan bagian besar dalam organisasi kependudukan. karena termasuk persoalan otentisitas seseorang dalam realitasnya sebagai penduduk di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 52 Tahun 1997 pasal yang menyatakan bahwa setiap penduduk telah dewasa. 17 tahun atau Menikah harus memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Kantor Kecamatan Caringin, merupakan salah satu penyedia layanan pembuatan Kartu tanda Penduduk Elektronik, memiliki prosedur/ tata cara pembuatan ataupun perpanjangan KTP yakni wajib melampirkan surat pengantar dari desa, kartu keluarga, serta surat keterangan telah mengikuti vaksinasi. Melalui prosedur serta persyaratan seorang berhak mempunyai KTP, tetapi realitanya masih banyak yang sudah memenuhi ketentuan namun belum memiliki KTP di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor.

kondisi demikian, menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Kartu tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor belum maksimal, khususnya yang berkenaan dengan Profesionalisme Pegawai dengan indikasi masalah sebagai berikut:

- a) Pegawai Kantor Kecamatan Caringin tidak dapat melayani secara maksimal dalam waktu yang telah ditentukan, hal ini dibuktikan pembuatan E-KTP yang lebih dari 1 minggu.
- b) Sistem pengaduan yang tidak ditangani dengan cepat, seperti kesalahan data yang tertera di E-KTP.
- c) Kurangnya kinerja profesional karena pelayanan publik yang tidak akurat menyebabkan kesalahan dalam pendaftaran atau kesalahan ketik.
- d) Aparatur tidak ada ditempat saat jam kerja, hal ini berdampak pada antrian dalam pembuatan E-KTP.

e) Tidak hanya itu kompetensi yang terdiri dari keterampilan dan pengetahuan reaksi pegawai yang kurang tanggap.

Identitas Penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota/Kabupaten yang resmi dilengkapi dengan *chip* sebagai bukti diri.

## MATERI DAN METODE

Profesionalisme menurut (Sedarmayanti, 2010) merupakan pilar yang hendak menempatkan birokrasi selaku mesin efisien untuk pemerintah serta selaku parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Dimensi profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, efisiensi dan bertanggung jawab.

Menurut (Sutarjo, 2008: 58) mengatakan jika profesionalisme ialah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu serta keahlian yang dimiliki. Seorang pribadi yang memegang jabatan ataupun peran tertentu dituntut mempunyai profesionalisme yang tinggi supaya dalam penerapan pekerjaannya bisa berjalan dengan efektif. Seorang pribadi yang mengetahui dengan baik kemampuan serta keahlian yang dimiliki hendak lebih mudah dalam melaksanakan tugas serta pekerjaannya dengan lebih baik dibanding orang lain yang kurang mampu mengenali keahliannya.

Menurut Kartasasmita (2014) bahwa profesionalisme mencerminkan perilaku seorang terhadap profesinya, kesungguhan hati untuk mendalami, menerapkan, serta bertanggung jawab atas profesinya.

Uraian di atas menunjukkan bahwa profesionalisme merupakan keahlian aparatur dalam menjalankan tugasnya dan melayani masyarakat secara efektif, serta merespon dengan cepat dan tepat permintaan masyarakat dan perubahan lain dengan bahasa dan informasi yang mudah dipahami.

Sedangkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP) merupakan Kartu

## Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, metode analisis deskriptif kuantitatif adalah analisis data menggambarkan data yang dikumpulkan tanpa maksud untuk menarik kesimpulan yang valid kepada publik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor. Penarikan sampel menggunakan metode *Proportionate stratified random sampling* yang menurut (Sugiyono, 2014: 64) merupakan metode sampling yang digunakan untuk populasi yang memiliki anggota ataupun komponen yang tidak homogen serta berstrata secara proporsional. Strata dalam sampel ini didasarkan pada jabatan pegawai, yaitu sejumlah 20 responden, menggunakan rumus Yamane.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan:

1. Studi Kepustakaan  
Bertujuan Untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan Profesionalisme Pegawai melalui literatur buku, Laporan atau dokumen-dokumen yang ada di kantor Kecamatan Caringin kabupaten Bogor.
2. Studi Lapangan (*Field Research*)  
Studi lapang dilakukan melalui:
  - a. Pengamatan (Observasi).  
Observasi dalam Penelitian ini bersifat pasif. Menurut (Sugiyono, 2017: 132) observasi partisipasi pasif yaitu peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

Observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap sasaran penelitian dengan mengamati dan mencatat gejala-gejala yang muncul dari masalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

- b. Wawancara.  
Menurut (Sugiyono, 2014:137) wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan informasi dengan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak Kecamatan.
- c. Angket (Kuesioner),  
Menurut (Sugiyono, 2014:137) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode membagikan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden untuk mencari informasi mengenai pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Caringin terletak di bagian selatan Bogor, yang pada awalnya dipisahkan dari Kawasan Ciawi pada tahun 1981 dengan jumlah 8 kota. Desa, pada perkembangannya menjadi 12 Desa, 81 RW, 356 RT dan 39 Dusun dengan luas wilayah 5.729,9 Ha terletak di sungai Ciliwung dan Cisadane, yang mengalir di antara Gunung Pangrango dan Gunung Salak. Menurut data proyeksi demografi berdasarkan Laporan Kinerja kantor Kecamatan Caringin kabupaten Bogor pada tahun 2019, bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor terdiri dari 118.620 jiwa, meliputi jenis kelamin laki laki sebanyak 600.068 jiwa dan perempuan sebanyak 58.552 jiwa. Hal ini mengindikasikan tingginya

tingkat kebutuhan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Caringin.

Pengurusan Kartu tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan caringin, pada awalnya berpusat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Namun sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bogor No 72 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, maka saat ini kantor Kecamatan diberikan kewenangan untuk mendukung penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, termasuk pengelolaan unsur-unsur kepengurusan, dalam rangka percepatan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah termasuk dalam pengelolaan unsur manajemen. Pelimpahan Wewenang Pemerintah Kabupaten Bogor kepada Camat tersebut diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Kab. Bogor No. 7 Tahun 2008 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat untuk melaksanakan urusan daerah. Pendelegasian tersebut terkait aspek perizinan, aspek pembinaan dan aspek penyelenggaraan dalam rangka menyelenggarakan pelayanan public khususnya pada pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk Elektronik.

Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Kabupaten Caringin diharapkan dapat memenuhi Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menpan RB No. 15 Tahun 2014. Dari Standar Pelayanan - Pedoman yang mendefinisikan prinsip-prinsip administrasi itu sendiri.

**Profesionalisme Pegawai kecamatan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor.**

Profesionalisme kerja seorang pegawai sangat ditentukan oleh tingkat keterampilan pegawai tersebut, yang

tercermin dalam aktivitas sehari-hari dalam organisasi. Keterampilan karyawan yang tinggi menyebabkan pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya lebih cepat, sebaliknya ketika keterampilan karyawan rendah, kecenderungan untuk mencapai tujuan organisasi lambat.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat Profesionalisme Pegawai dalam Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik, terdiri dari beberapa dimensi, meliputi: kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab.

### 1. Dimensi Kompetensi

kompetensi merupakan kualitas mendasar yang dimiliki oleh mereka yang memiliki lebih banyak keterampilan yang dibutuhkan untuk menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi. Kompetensi seseorang ditandai dengan perilaku yang dapat diprediksi dalam berbagai pengaturan dan di tempat kerja. Kriteria atau standar yang digunakan dapat digunakan untuk mengukur siapa yang berkinerja baik dan siapa yang tidak.

Berikut rekap penilaian responden pada Dimensi Kompetensi:

**Tabel 1**  
**Dimensi Kompetensi**

Indikator	pernyataan	Nilai	ket
<b>Kompetensi</b>	keterampilan dan pengetahuan sesuai dengan jabatan	4.15	Baik
	memiliki kreativitas dalam pelayanan	4.1	Baik
<b>Pengetahuan</b>	mengikuti pelatihan peningkatan profesionalisme kerja	4.1	Baik
	Bekerja Ditempatkan Sesuai dengan Jabatan	4.1	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>16.4</b>	
		<b>5</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.1</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Table tersebut mendemonstrasikan bahwa indikator keterampilan dan pengetahuan mendapatkan nilai dengan rata-rata 4.1 yang artinya dikategorikan baik. Indikator ini memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu pernyataan keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan jabatan dengan nilai 4.15 dengan nilai baik dan 3 pernyataan lainnya menunjukkan hasil nilai rata-rata yang sama yaitu 4.1 dengan kriteria baik.

Adapun hasil wawancara dengan sekretaris camat Caringin diketahui bahwa kompetensi pegawai sudah baik karena apabila pegawai ditempatkan tidak sesuai dengan jabatannya maka hasilnya tidak akan maksimal karena keterampilan dan pengetahuan ini menentukan hasil pekerjaan. Kemudian aparatur telah mengikuti pelatihan tentang pembuatan E-KTP di kantor Disdukcapil.

### 2. Dimensi Efektivitas.

Selanjutnya berkenaan dengan Efektivitas yang tidak hanya berdampak pada kompetensi karyawan tetapi juga pada tingkat profesional pegawai. Efektivitas merupakan hasil dari suatu pekerjaan apakah hasil yang diinginkan dari suatu pekerjaan yang telah ditetapkan telah dicapai atau sebaliknya pekerjaan apakah sudah mencapai hasil yang diinginkan atau belum.

Efektivitas yang berkenaan dengan profesionalisme pegawai dalam pelayanan kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dapat ditinjau melalui beberapa poin, seperti luaran kegiatan, mendapatkan banyak pekerjaan, bekerja dengan rapi, menunjukkan konsistensi, tepat waktu, juga mengurangi kesalahan,

Berikut tabel hasil rata-rata dimensi Efektivitas:

**Tabel 2**  
**Dimensi Efektivitas**

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai	ket
<b>kuantitas kerja</b>	Ouput pekerjaan mencapai target	4.25	Sangat Baik
	menerima pekerjaan yang banyak	4.1	Baik
<b>kualitas kerja</b>	berusaha meminimalisir kesalahan dalam pekerjaan	4.1	Baik
	mengutamakan kerapihan hasil kerja	4.05	Baik
<b>Waktu</b>	mempunyai kemampuan dan integritas	4.15	Baik
	menyelesaikan tugas tidak lewat batas waktu	4.2	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>24.85</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.14</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian, 2022.

Merujuk pada tabel tersebut, bahwa hasil rata-rata nilai dimensi rata-rata efektivitas yaitu sebesar 4.14 dengan kriteria baik. Indikator ini memiliki nilai rata-rata pernyataan output pekerjaan yang selalu mencapai target dengan nilai rata-rata sebesar 4.25 mendapatkan nilai yang paling tinggi. Dan indikator paling rendah pernyataan dalam menyelesaikan tugas selalu mengutamakan kerapihan hasil kerja dengan nilai sebesar 4.05.

Adapun hasil wawancara dengan Camat Caringin, diketahui bahwa Perangkat mampu bekerja dengan baik, hal ini dibuktikan dengan upaya meminimalisir kesalahan dalam proses pembuatan E-KTP dengan mengecek kelengkapannya. Dalam pengerjaan tugas, pegawai sudah berusaha menyelesaikan tugas tanpa melewati batas waktu namun karena banyaknya pekerjaan dan tugas dinas dan dinas luar sehingga menyebabkan pekerjaan pegawai dan

pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk tertunda.

### 3. Dimensi Efisiensi

Istilah "efisiensi kerja" mengacu pada praktik melaksanakan tanggung jawab seseorang dengan cara yang paling sederhana, tercepat dan paling hemat energi tanpa mengorbankan pencapaian tujuan seseorang. Seorang pegawai yang bekerja secara efektif di tempat kerja harus dapat bekerja di kecepatan tinggi, atau sebaliknya Jika dia ingin melakukan pekerjaannya dengan cepat, dia harus bisa bekerja dengan cepat, yang artinya dia harus bekerja dengan efisien. Karyawan yang tidak efisien sering dicap malas karena mereka bekerja dengan lambat.

Berikut tabel hasil rata-rata dimensi efisiensi:

**Tabel 3**  
**Dimensi Efisiensi**

Indikator	Item Pertanyaan	Skor Nilai	ket
<b>Waktu</b>	mengutamakan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi	4.15	Baik
	disiplin dalam bekerja	4.1	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>4.1</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.1</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari indikator waktu mendapatkan nilai dengan rata-rata sebesar 4.1 yang artinya dikategorikan baik. Indikator ini memiliki nilai rata-rata paling tinggi yaitu dengan item pertanyaan mengutamakan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi dengan nilai sebesar 4.15. Dan yang mendapatkan nilai paling rendah

dengan item pernyataan disiplin dalam bekerja dengan nilai sebesar 4.1.

Hasil wawancara dengan beberapa informan terkait pelayanan E-KTP di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor penyelesaian pekerjaan sudah baik dilaksanakan karena pegawai harus melapor ke LKHP, namun dalam kenyataannya masih ada dari beberapa masyarakat yang mengurus administrasi tidak sesuai dengan tenggang waktu yang dijanjikan. Kemudian dari hasil pengamatan terlihat masih ada pegawai dalam jam kerja tidak ada di ruangnya yang menyebabkan antrian pembuatan pelayanan E-KTP.

#### 4. Dimensi Tanggung Jawab

tanggungjawab adalah kemampuan pejabat untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya, dalam hal pelayanan Pegawai harus melakukan pekerjaan dengan maksimal dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya. Selain itu juga berada di tempat tugas dalam segala keadaan, mengutamakan kepentingan dinas/ lembaga daripada kepentingan diri sendiri, orang lain, atau golongan.

Untuk mengukur sejauh mana Dimensi tanggung jawab dalam pelayanan public bida dilihat dari 3 indikator terdiri dari mengerjakan tugas dengan baik dan tepat waktu, serta keberanian dan kemauan mengambil resiko.

Berikut tabel hasil rata-rata dimensi tanggung jawab:

**Tabel 1. 4**  
**Dimensi Tanggung Jawab**

Indikator	Item Pertanyaan	Skor Nilai	Ket
<b>Menyelesai kan tugas dengan baik</b>	bertanggung jawab dalam menjalankan tugas	4.15	Baik
	<b>Tepat waktu</b>	tepat waktu menyelesaikan pekerjaan	4.05
	Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan	4.3	Sangat Baik
<b>Berani dan ikhlas memikul resiko</b>	Berani menerima resiko pekerjaan	4.3	Sangat Baik
	menunda tanggung jawab karena ada pekerjaan diluar kantor	3.75	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>20.55</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.11</b>	<b>BAIK</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2022*

Skor rata-rata keseluruhan untuk dimensi tanggung jawab adalah 4,11 dengan kriteria baik, seperti terlihat pada tabel di atas. Pernyataan berani menerima resiko kerja memiliki nilai rata-rata 4,3, dan pernyataan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan memiliki nilai rata-rata dari 4.3. indikator yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu 4.05 yaitu tepat waktu.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan responden terhadap 3 indikator tersebut pegawai dinilai sudah baik dan setuju bahwa menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu dan berani dan ikhlas memikul resiko sudah berjalan baik dan terus dicoba agar lebih maksimal lagi ketika pelayanan berlangsung. Kemudian pegawai tidak pernah menerima uang tambahan pada saat melakukan

pelayanan. Kemudian pegawai selalu dituntut tanggung jawab dalam menjalankan tugas atau pelayanan terutama dalam hal pembiayaan pembuatan E-KTP tidak ada biaya sama sekali atau gratis. Selanjutnya, penyampaian informasi jangka waktu selesainya proses pembuatan sampai pencetakan E-KTP, walau prosesnya lama tetapi tetap disampaikan oleh aparat kepada masyarakat agar timbul pengertian dari masyarakat. Hasil dari kuesioner pegawai menunjukkan sangat baik dan baik artinya pelayanan dalam proses pembuatan E-KTP baik pembuatan awal maupun ada perbaikan ditanggapi secara cepat, kemudian jika ada masyarakat yang mengadu melalui media sosial Kecamatan Caringin hal ini tidak langsung direspon oleh pihak Kecamatan hal itu membuat masyarakat menunggu

## KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan pembahasan dan analisis data mengenai profesionalisme pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Profesionalisme pegawai menurut responden pegawai Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor telah dilaksanakan dengan baik, hal tersebut ditunjukkan oleh hasil wawancara dan kuesioner dengan responden. Hasil nilai analisis data diperoleh nilai paling tinggi yaitu dimensi efektivitas sebesar 4.14 sedangkan untuk nilai yang paling rendah yaitu dimensi kompetensi dan efisiensi sebesar 4.10 dengan hasil tersebut profesionalisme pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, memang tidak bias menyelesaikan pelayanan

khususnya dalam pembuatan E-KTP dengan tepat waktu disebabkan proses pencetakan E-KTP ini dilakukan di DISDUKCAPIL.

2. Bagi pegawai hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk terus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat agar masyarakat puas dengan segala pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian serupa atau untuk penelitian lebih lanjut mengenai profesionalisme petugas pelayanan E-KTP di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- kartasasmita. (2014). *Menuju Pegawai Yang Profesional dan Berintegritas*. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, CV.

### Jurnal

- Andika Winly Oroh, Novie Pioh, Gustaf Undap. 2017. *Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan KotaMobagu Kecamatan Kotamobagu Barat*. Jurnal jurusan ilmu pemerintahan. Volume 2 No 2 Tahun 2017
- Febrianor Adytia, Murakhman Sayuti Enggok, Murdiansyah Herman. 2021. *Profesionalisme Kerja Pegawai dalam*



Pelayan Publik (Studi Kasus Pengurusan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru).

Peraturan Daerah (PERDA) Kab. Bogor No. 7 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah.

Jahiruddin. 2021. *Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Lilir*. Jurnal administrasi dan kebijakan. Volume 20 No 1 Hal 71-77.

Safredo. 2021. *Profesionalisme Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Tentang Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)*. Jurnal fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.

Sepriman Laoli, Eka Septiani Laoli, Netti Karian Mendrofa. 2022. *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunungsitoli Idanoi*. Jurnal ilmiah simantek. Volume 6 No 4 Hal 42-50.

Siti Rahayu, Beddy Iriawan Maksudi, Irma Purnamasari. 2016. *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor*. Jurnal governansi ISSN 2442-3971 Volume 2 Nomor 1.

## **Undang-Undang**

Undang-Undang Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bogor Nomor 98 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan