

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESAWARAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM *ELECTRONIC-KTP***

**Oleh  
RIMA JEVITA**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Disdukcapil Kabupaten Pesawaran dalam melaksanakan program *e-KTP*, yang datanya diambil dari beberapa informan serta data lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian jenis ini dimaksudkan sebagai suatu cara yang tidak menggunakan prosedur statistik atau dengan menggunakan alat kuantifikasi yang lain, melainkan melakukan pengamatan fenomena sosial yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis serta interpretasi berbagai data dan informasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, makadapat penulis berikan kesimpulan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam pelaksanaan program *e-KTP* dapat dikatakan sudah baik tetapi masih perlu dilakukan evaluasi lagi, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator antara lain: (1) Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan *e-KTP* dilihat dari responsibilitas sudah sangat baik, dilihat dari pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan *e-KTP* sesuai dengan kebijakan yang sudah ditentukan serta tidak adanya penyimpangan administrasi yang dilakukan oleh pegawai. (2) Kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran sudah maksimal serta mengimplementasikan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat. (3) Sumber daya manusia dalam pelaksanaan pembuatan *e-KTP* memiliki kualitas dan kinerja yang baik hal itu bisa dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan *e-KTP* dimana pegawai mampu memberikan pelayanan secara cepat, efektif dan maksimal walaupun masih banyak keterbatasan. (4) Produktivitas pelayanan pembuatan *e-KTP* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dapat dikatakan kurang maksimal hal itu dikarenakan kurangnya sumber daya manusia serta sarana dan prasaran yang memadai dalam memberikan pelayanan pembuatan *e-KTP*. (5) Akuntabilitas yang dilaksanakan oleh pegawai dalam pelaksanaan programe-KTP masih perlu dimaksimalkan lagi karena pada penyaluran *e-KTP* tidak ada informasi mengenai aktivasi.

**Kata kunci: Kinerja Disdukcapil Kab. Pesawaran, Indikator Kinerja, *e-KTP***

## **ABSTRACT**

### **ANALYSYS PERFORMANCE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY PESAWARAN DISTRICT IN THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC-KTP (e-KTP) PROGRAM**

by  
**RIMA JEVITA**

*This research purpose to analyze the performance of Population and Civil Registration Agency Pesawaran District in implementing e-KTP program, for which data are taken from several informants as well as other data. This research used a qualitative approach. This kind of research is intended as a way of not using statistical procedures or by using other means of quantification, but rather to observe social phenomena which aims to describe, analyze and interpretation of data and information.*

*Based on the results of research, the authors can give the conclusion that performance of Population and Civil Registration Agency Pesawaran District in implementation of e-KTP program is good but not optimally, it can be seen from several indicators, there are: (1) Performance of employees in providing services of responsibility has been very good, it looks of employees who provide services to society in the creation of e-KTP in accordance with the policies that have been determined as well as the absence of administrative irregularities committed by employees. (2) Quality of service creation of e-KTP at the Population and Civil Registration Agency Pesawaran District has excellent service to the whole society. (3) Human resources in the implementation of e-KTP has good quality and good performance it can be seen from the employee's ability to provide services creation of e-KTP which employees are able to provide services quickly, effectively and maximally although there are still many limitations. (4) Productivity of e-KTP service in the Population and Civil Registration Agency Pesawaran District can be said to be less than the maximum it is due to lack of human resources and adequate facilities and infrastructure to provide services the creation of e-KTP. (5) Accountability conducted by employees in the implementation of e-KTP program still needs to be maximized because distribution of e-KTP does not provide information about the activation.*

**Keyword: Performace of Population and Civil Registration Agency Pesawaran District, Performace Indicators, e-KTP**