

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Evaluasi Kinerja Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan
Lada Kabupaten Kotawaringin Barat)



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :
ROBBY SETIAWAN
NIM. 018264232

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Evaluasi Kinerja Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Palangka Raya, Agustus 2013

Yang Menyatakan



Handwritten signature of Robby Setiawan.

(ROBBY SETIAWAN)

NIM 018264232

ABSTRAK

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DALAM
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Evaluasi Kinerja Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada
Kabupaten Kotawaringin Barat)**

Robby Setiawan

Universitas Terbuka

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik, e-KTP.

Penerapan KTP Elektronik atau e-KTP sesungguhnya sejak awal mengalami banyak kendala, disamping karena merupakan inovasi baru Pemerintah Pusat dan sifatnya *top down*, sehingga tidak serta merta dapat diimplementasikan dengan cepat, tepat dan akurat. Terlebih kondisi geografis setiap Kabupaten/Kota cukup mempengaruhi efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan penerapan KTP Elektronik ini. Permasalahan-permasalahan tersebut di atas yang mendasari untuk mengetahui lebih dalam kinerja aparatur di tingkat Kecamatan dalam memberikan pelayanan terhadap publik khususnya pada pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat. Hasil penelitian ini secara umum kinerja aparatur dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada dapat dikatakan Baik. Pelaksanaan telah mengikuti dasar hukum serta petunjuk pelaksanaan program e-KTP dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal ini terlihat juga dari angka pencapaian target penyelesaian e-KTP sampai dengan akhir tahun 2012 hampir terpenuhi seratus persen jika tidak terjadi kerusakan pada perangkat peralatan perekaman e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada. Selain itu berdasarkan penuturan masyarakat yang pernah menerima pelayanan pengurusan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada menyatakan pelayanan yang diterima sudah baik. Tingkat kedisiplinan aparatur Kecamatan ini juga dapat dikatakan sudah baik,. Para petugas telah mampu menguasai penggunaan perangkat peralatan perekaman e-KTP dengan baik serta kemampuan berkomunikasi yang baik dengan masyarakat. Kondisi yang dikatakan Baik tersebut belum dapat dikatakan memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masih terdapat beberapa kelemahan dan kendala internal maupun eksternal.

*ABSTRACT**DISTRICT SERVANT PERFORMANCE IN PUBLIC SERVICE
(Study of Performance Evaluation e-KTP service in
District Pangkalan Lada West Kotawaringin Regency)*

Robby Setiawan

Terbuka University

Keywords: Performance, Public Service, the e-ID card.

Application of Electronic KTP or e-KTP since the early experience many obstacles, as well as a new innovation the central government and its top down, so not necessarily be implemented quickly, precisely and accurately. Moreover, the geographical condition of each district / city have enough efficiency affect the effectiveness and implementation of the Electronic KTP application. The problems underlying the above to find out more in the performance of officials at the district level in providing services to the public especially the e-KTP service in the District Pangkalan Lada Kotawaringin Barat Regency. The results are generally the performance of officials in the implementation of e-KTP service in the District Pangkalan Lada can be said Good. Implementation has followed the legal basis and guide the implementation of e-KTP program of the central government and local government. This can be seen also from achieving the target completion rate of e-KTP until the end of 2012 nearly one hundred percent fulfilled if there is no damage to the e-KTP recording equipment in the District Pangkalan Lada. Also based on the narrative of the people who've received an e-KTP processing services in the District Pangkalan Lada express service has been well received. District level discipline apparatus can also be said is good,. The officers have been able to master the use of the e-KTP card recording equipment as well as the ability to communicate well with the public good. Both said the conditions can not be said to give satisfaction to the people, because there are still some weaknesses and internal and external constraints.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN
DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Evaluasi
Kinerja Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada
Kabupaten Kotawaringin Barat)

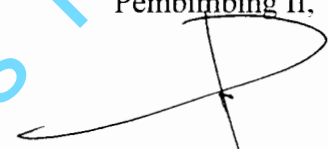
Penyusun TAPM : ROBBY SETIAWAN
NIM : 018264232
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : 2013

Menyetujui:

Pembimbing I,

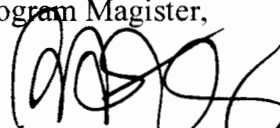

Dr. KISMARTINI, M.Si
NIP. 19610328 198603 2 001

Pembimbing II,



Dr. H. KUSWARI, S.Pd, M.Si
NIP. 19650319 198901 1 004

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister,


FLORENTINA RATIH W, S.IP. M.Si
NIP. 19710629 199802 2 001

Direktur Program Pascasarjana,


SUCIATI, M.Sc, Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

N A M A : ROBBY SETIAWAN
N I M : 018264232
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN
DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Evaluasi Kinerja
Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten
Kotawaringin Barat)


Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister Adminastrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 21 Juli 2013
W a k t u : 14.00 – 16.00 WIB

dan telah dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS.

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji
Suciati, M.Sc, Ph. D

: 

Penguji Ahli
Dr. Roy V. Salomo, M.Soc. Sc

: 

Pembimbing I
Dr. Kismartini, M.Si

: 

Pembimbing II
Dr. H. Kuswari, S.Pd, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Ibu Dr. Kismartini, M.Si (selaku Pembimbing I) dan Bapak Dr. H. Kuswari, S.Pd, M.Si (selaku Pembimbing II) yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
4. Kedua Orang Tua saya, Istri, Anak dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan moral amupun materil;
5. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk saran dan kritik demi kesempurnaan penulisan ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pihak yang berkepentingan.

Palangka Raya, Agustus 2013

Penulis



ROBBY SETIAWAN
NIM. 108264232

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	ii-iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENGANTAR	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	13
1 Kegunaan Teoritis	13
2 Kegunaan Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teori.....	14
1 Pengertian Kinerja.....	14
a. Penilaian Kinerja	15
b. Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja...	20
c. Peningkatan Kinerja.....	23
2. Pengertian Aparatur.....	25
3. Pengertian Pemerintah Kecamatan	25
4. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
5. Pengertian e-KTP.....	29
B. Kerangka Berpikir.....	30
C. Kajian Terdahulu.....	35
D. Definisi Operasional	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
A. Desain Penelitian.	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Fokus Penelitian.....	39
D. Informan Penelitian..	39
E. Instrumen Penelitian.....	40
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	41
G. Metode Analisa Data.....	42

BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A.	Gambaran Umum Kecamatan Pangkalan Lada.....	45
B.	Data Fokus Penelitian.....	57
	1. Latar Belakang Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau Elektronik KTP (e-KTP).....	57
	2. Motivasi Kerja Pegawai Kecamatan Pangkalan Lada	82
	3. Efektifitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada.....	95
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
	1. Latar Belakang Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau Elektronik KTP (e-KTP).....	104
	2. Motivasi Kerja Pegawai Kecamatan Pangkalan Lada	106
	3. Efektifitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada.....	108
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	120
A.	Simpulan.....	120
B.	Saran	123
	DAFTAR PUSTAKA	125
	LAMPIRAN	128
	1. Instrumen Penelitian (Pedoman Wawancara).....	128
	2. Instrumen Penelitian (Pedoman Telaah Dokumen dan Pedoman Observasi).....	129

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penduduk dan Data Rekam e-KTP Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2012.....	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 4.1 Keadaan Pegawai Kecamatan Pangkalan Lada Berdasarkan Golongan/Pangkat/Pegawai Harian Lepas.....	47
Tabel 4.2 Keadaan Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4.3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan.....	48
Tabel 4.4 Luas Wilayah Kecamatan Pangkalan Lada Kab. Kotawaringin Barat Tahun 2012.....	52
Tabel 4.5 Luas Lahan Dirinci Menurut Desa dan Peruntukan Lahan di Kec. Pangkalan Lada Tahun 2012.....	55
Tabel 4.6 Jumlah Laju Pertumbuhan Penduduk di Kecamatan Pangkalan Lada Tahun 2012.....	56
Tabel 4.7 Pencapaian Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kotawaringin Barat Tahun 2012.....	63
Tabel 4.8 Data Sarana yang Disiapkan Disdukcapil Kab.Kotawaringin Barat untuk Pelaksanaan e-KTP di Kec. Pangkalan Lada....	83
Tabel 4.9 Dukungan Biaya Penerapan e-KTP di Kab. Kotawaringin Barat	84
Tabel 4.10 Pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kab. Kotawaringin Barat sampai dengan Desember 2012.....	94
Tabel 4.11 Rekapitulasi Bulanan Perekaman e-KTP 2011-2012 di Kecamatan Pangkalan Lada.....	97
Tabel 4.18 Realisasi Pencapaian e-KTP sampai dengan 2012 Berdasarkan masing-masing Desa di Kec. Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat.....	102

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Barat.....	46
Gambar 4.2 Peta Kecamatan Pangkalan Lada.....	51
Gambar 4.3 Bentuk KTP Elektronik di Indonesia.....	80
Gambar 4.4 Prosedur Penerapan KTP Elektronik di Indonesia.....	81
Gambar 4.5 Komplek Kantor Kecamatan Pangkalan Lada.....	85
Gambar 4.6 Ruang Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada.....	86
Gambar 4.7 Pelayanan e-KTP pada Malam Hari di Kantor Kec. Pangkalan Lada.....	88
Gambar 4.8 Suasana Ruang Tunggu Pelayanan e-KTP pada Malam Hari di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada.....	89
Gambar.4.9 Operator e-KTP Kec. P. Lada melakukan perekaman kepada warga dengan alat <i>mobile</i> e-KTP.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . INSTRUMEN PENELITIAN (Pedoman Wawancara).....	128
Lampiran 2 . INSTRUMEN PENELITIAN (Pedoman Telaah Dokumen dan Pedoman Observasi).....	129

Universitas Terbuka

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut azas desentralisasi, dekonstrasi, dan tugas pembantuan. Prinsip penyelenggaraan desentralisasi adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberi kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan.

Selain itu negara mengetahui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat istimewa dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan provinsi Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan

daerah ini dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab secara proporsional kepada daerah diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya, serta perimbangan keuangan antar pusat dan daerah sesuai dengan prinsip-prinsip otonomi daerah yaitu demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta terkelolanya sumberdaya di daerah secara efektif dan efisien jelas membawa angin segar bagi pencapaian tujuan pembangunan masyarakat. Perubahan paradigma tersebut pada akhirnya membuat segala upaya pembangunan dalam rangka mengatasi kemiskinan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah merupakan tanggungjawab daerah yang besar untuk diemban dan dilaksanakan.

Pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah. Fungsi utama pemerintah daerah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Penjelasan undang-undang tersebut selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta berwawasan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat kantor kecamatan yang kurang memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada karakter birokrasi perangkat kecamatan yang belum sesuai harapan di wilayahnya. Sejalan dengan otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagai mana di sebutkan dalam penjelasan Undang-Undang

Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah merupakan perwujudan pertanggung jawaban sabagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah merupakan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Kepercayaan (*trust*) adalah elemen paling penting dalam penyelenggaraan pelayan publik. Negara dapat memperoleh legitimasi publik, dan akuntabel adalah merupakan contoh reproduksi dari kepercayaan (*trust*) publik. Kepercayaan, yang dapat terbangun bukan saja dari apresiasi nilai-nilai formalisme, tetapi juga sistem nilai pada dataran spontan dan informal yang pada ujungnya menciptakan hubungan saling menguntungkan, yakni menguntungkan bagi masyarakat yang terlayani dengan baik, serta tercapainya misi Pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya. Pemberian pelayanan publik sangat erat dengan proses birokrasi. Menurut Caiden dalam Sundarso (2010), menyatakan bahwa birokrasi pemerintah sebagai sesuatu yang tidak dapat dihindari (*unavoidable*).

Dalam paparan Sadu Wasistiono (2010), ada beberapa pendapat ahli tentang kegagalan pemerintah, yaitu :

1. Peter F. Drucker (1968) dalam *'The Age of Discontinuity'*, Kemungkinan bangkrutnya birokrasi.
2. Barzelay (1982) dalam *'Breaking Through Bureaucracy'*, Masyarakat bosan dan muak pada birokrasi yang rakus dan bekerja lamban.
3. Osborne & Gaebler (1992) dalam *'Reinventing Government'* menyebutkan, Kegagalan utama pemerintah saat ini adalah karena

kelemahan manajemennya, bukan pada apa yang dikerjakan pemerintah, melainkan bagaimana caranya pemerintah mengerjakannya.

4. Osborne & Plastrik (1996) dalam *'Banishing Bureaucracy'*, disebutkan agar birokrasi lebih efektif, perlu dipangkas agar ramping, *'the least government is the best government'*
5. E. S. Savas (1987) ; Perlunya privatisasi, ramping struktur kaya fungsi, pemilahan dan pemilihan fungsi publik.
6. Mc Leod (1998) mengemukakan pendapatnya bahwa krisis multidimensional di Indonesia sebagian besar disebabkan oleh adanya salah urus (*mismanagement*) pada semua sektor, baik swasta dan terutama pemerintah.
7. Diperlukan pembaruan manajemen pemerintahan pada semua tahapan, mulai dari tahapan perencanaan, tahapan implementasi sampai tahapan evaluasi.
8. Paradigma good governance pada dasarnya adalah upaya membangun filosofi, strategi serta teknik mengelola urusan-urusan publik secara lebih transparan dengan melibatkan para pihak-pihak yang terlibat (*stakeholder and shareholder*).
9. Diantara komponen bangsa, setelah terjadinya reformasi, ternyata birokrasi merupakan sektor yang paling lamban berubahnya.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi terhadap reformasi birokrasi yang menyeluruh diberbagai bidang kehidupan politik, sosial, ekonomi, budaya dan lain-lain dalam penyelenggaraan pembangunan dan tata pemerintahan. Beberapa perubahan yang

sangat mendasar tersebut menuntut kesiapan daerah untuk mampu menyelenggarakan otonomi daerah dengan sebaik-baiknya atas semua urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah. Beberapa hal yang perlu dipersiapkan oleh daerah untuk mengawal pelaksanaan otonomi daerah diantaranya adalah sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan terhadap publik (administrasi publik), sumber daya keuangan, sarana dan prasarana, organisasi dan manajemennya.

Dalam bukunya Mardiasmo (2002:55) menyampaikan bahwa pemberian otonomi daerah akan mengubah perilaku pemerintah daerah untuk lebih efisien dan profesional. Untuk meningkatkan efisiensi dan profesionalisme, pemerintah daerah perlu melakukan perekayasa ulang terhadap birokrasi yang selama ini dijalankan (*bureaucracy reengineering*). Hal tersebut karena pada saat ini dandimasa yang akan datang pemerintah (pusat dan daerah) akan menghadapi gelombang perubahan yang baik bersaldari tekanan eksternal maupun dari masyarakatnya.

Menurut Sadu Wasistiono (2010), ada 4 (empat) pilar untuk membangun kesejahteraan masyarakat, yaitu :

1. Penegakan hukum yang adil;
2. Manajemen pemerintahan yang baik;
3. Pertumbuhan ekonomi yang cukup;
4. Demokrasi politik yang bermoral.

Kita tidak boleh melupakan amanah dari otonomi daerah, yaitu desentralisasi sebagian kewenangan pusat kepada daerah, hal ini dimaksudkan untuk memperpendek rentang kendali pelayanan publik yang terkesan sentralistik

dan terlalu panjang. Sehingga peran pemerintah daerah benar-benar diraikan oleh masyarakatnya.

Desentralisasi menjadi alternatif jawaban dari tuntutan otonomi daerah, dan desentralisasi mengemban misi utama berupa pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah yang lebih rendah. Upaya ini harus diiringi pula dengan upaya kelembagaan dari pemerintah daerah untuk jiwa wirausaha dan penyehatan birokrasi. Jika kita perhatikan Desentralisasi menurut Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Jadi jelaslah maksud dari keinginan pemerintah pusat untuk melebarkan sayap dalam memberikan pelayanan masyarakat, dengan melakukan penyerahan wewenang untuk lebih terlayannya masyarakat di daerah dengan baik. Di tingkat Daerah maka Pelaku Kebijakannya adalah Pemerintah Daerah. Menurut Faried Ali dan Andi Syamsu Alam (2012:79), Pelaku Kebijakan adalah mereka para pemegang otoritas atau lembaga yang karena otoritas dimilikinya dapat menjadi pelaku kebijakan yaitu tidak saja mereka yang dikategorikan sebagai pembuat kebijakan akan tetapi mereka yang mengamankan kebijakan srta mereka yang sekaligus para kelompok sasaran dalam berbagai karakteristiknya.

Membangun berbagai sektor tentunya dimulai dari tingkatan yang rendah dan yang dekat dengan masyarakat tentunya, dalam hal ini Kecamatan bisa dijadikan sebagai salah satu pusat pelayanan publik. Apabila tingkat yang di bawah telah mampu dijalankan sebagai pemberi pelayanan yang baik bagi publik,

sudah barang tentu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin membaik. Sudah saatnya lah pemerintah untuk menegaskan Kecamatan sebagai salah satu pilar pemerintah yang lebih dekat untuk mampu memberikan pelayanan-pelayanan yang bersifat mendasar, agar masyarakat tidak lagi megeluhkan berbagai citra pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah.

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya di titik beratkan pada pemerintah kecamatan. Karena kecamatan merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang di terimanya.

Sehubungan dengan jumlah aparat kantor kecamatan yang kurang memadai atau tidak sebanding dengan beban kerja yang diterima, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kinerja aparat kantor kecamatan terhadap pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya pelayanan yang baik dari kantor kecamatan.

Kinerja merupakan terjemahan dari *performance*, yang diartikan sebagai perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan berdaya

guna. Kinerja aparat kantor kecamatan yang cukup tinggi diharapkan dapat mewujudkan suatu efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan sebagai bentuk kesiapan aparat kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan perubahan yang terjadi dalam masyarakat.

Pelayanan disini adalah rangkaian organisasi manajemen. Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus di penuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggara pemerintah di kecamatan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Adanya pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Seiring hal tersebut dan menyikapi keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik, cepat dan murah maka penataan pemerintah dilakukan diberbagai daerah adalah penataan wilayah pemerintahan Kecamatan dengan tujuan percepatan pembangunan demi peningkatan kesejahteraan masyarakat sehingga secara teoritis perluasan kewenangan pemerintahan di daerah mampu merespon hak-hak masyarakatnya. Hal tersebut

tidak lain adalah untuk memperpendek rentang kendali suatu penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan agar lebih efektif dan efisien.

Kabupaten Kotawaringin Barat merupakan bagian dari Provinsi Kalimantan Tengah, dengan luas 10.759 Km² (6,2% dari Luas Provinsi Kalimantan Tengah) dan jumlah penduduk 241.383 jiwa dan 64.104 Kepala Keluarga, terdiri dari 6 kecamatan, 13 Kelurahan, dan 81 Desa. Hal tersebut dirasakan masyarakat bahwa dengan luasan wilayah dan jumlah desa/kelurahan yang ada, pelayanan administrasi Kecamatan masih terasa jauh untuk sebagian Desa dan Kelurahan, karena orbitasi yang cukup jauh jangkauannya dalam satu Kecamatan. Kondisi tersebut menuntut kinerja aparatur di Pemerintah Kecamatan untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya antara lainnya adalah pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu pelayanan dasar yang ada di Kecamatan.

Kinerja aparatur Kecamatan selama ini menjadi salah satu faktor pendorong munculnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah, karena unit pelayanan merupakan titik dimana aparatur Negara berhadapan langsung dengan masyarakat, sehingga kinerja pelayanan publik menjadi titik yang strategis.

Saat ini berkembang penilaian masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan, sulitnya menemui pejabat yang mempunyai otoritas pelayanan, seperti pejabat yang bersangkutan tidak berada di tempat. Akhirnya masyarakat yang membutuhkan pelayanan menghabiskan lebih banyak waktu untuk menunggu, sehingga ketepatan waktu pelayanan tidak pernah terpenuhi.

Para pengguna pelayanan administrasi kependudukan seharusnya terlibat dalam pengukuran tentang kualitas pelayanan karena merekalah yang merasakan dan mengalami sendiri bagaimana mereka dilayani, apakah sudah terlayani dengan baik dan memuaskan atau tidak. Kinerja aparatur Kecamatan dalam pelayanan publik nantinya akan menjadi bahan kajian analisis kebijakan publik guna perbaikan dimasa mendatang. Menurut Kismartini (2011:3.29), peran analisis kebijakan publik adalah memastikan bahwa kebijakan yang hendak diambil benar-benar dilandaskan atas manfaat optimal yang akan diterima publik, dan bukan asal menguntungkan pengambil kebijakan.

Kondisi yang terjadi sejak tanggal 28 Oktober 2011 di Kotawaringin Barat telah dilaksanakan program e-KTP, akan tetapi target yang ditetapkan ini sampai dengan akhir tahun 2012 belum juga mencapai 100 % (seratus persen).

Tabel 1.1
Data Penduduk dan Data Rekam e-KTP
Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2012

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Target e-KTP yang ditetapkan pusat	Yang telah direkam e-KTP	Jumlah KTP Elektronik yg diterima
1. Arut Selatan	117.681	70.781	48.061	42.337
2. K u m a i	54.273	32.860	23.841	20.918
3. Kotawaringin Lama	21.636	14.912	9.072	7.963
4. Arut Utara	13.724	8.234	4.464	1.091
5. Pangkalan Lada	30.241	19.880	18.182	14.455
6. Pangkalan Banteng	32.317	20.713	16.752	10.519
Jumlah	269.872	167.380	120.371	97.283

Sumber data : Didukcapil Kab. Kotawaringin Barat Tahun 2012

Kondisi atau fenomena yang ada belum memenuhi target capaian ini tentu menjadi perhatian peneliti, sesungguhnya kinerja aparatur kecamatan dalam pelaksanaan e-KTP sebagai ujung tombak apakah telah cukup maksimal?. Hal tersebut yang menarik perhatian penulis untuk diteliti dan untuk fokusnya dan efektifnya penelitian, lokasi yang akan diamati adalah Kantor Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat dengan pertimbangan wilayahnya berada tepat di antara Kecamatan lainnya di Kabupaten Kotawaringin Barat dan kondisi sosial ekonominya bisa mewakili Kecamatan lainnya.

Penerapan KTP Elektronik atau e-KTP ini sesungguhnya sejak awal mengalami banyak kendala, disamping karena merupakan inovasi baru Pemerintah Pusat dan sifatnya *top down*, sehingga tidak serta merta dapat diimplementasikan dengan cepat, tepat dan akurat. Terlebih kondisi geografis setiap Kabupaten/Kota cukup mempengaruhi efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan penerapan KTP Elektronik ini. Sebagai contoh di wilayah pulau Kalimantan dan Papua yang terkenal dilintasi banyak aliran sungai, bukit dan hutan belantara untuk mencapai suatu wilayah akan menyulitkan warga untuk melakukan perekaman e-KTP menuju kantor Kecamatan.

Permasalahan-permasalahan tersebut di atas yang mendasari untuk mengetahui lebih dalam kinerja aparatur di tingkat Kecamatan dalam memberikan pelayanan terhadap publik khususnya pada pelayanan e-KTP.

B. Perumusan Masalah Penelitian

Sebagaimana yang diuraikan di atas dalam latar belakang masalah telah menggambarkan bahwa kinerja pelayanan publik khususnya pelayanan

administrasi kependudukan masih belum memuaskan atau belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Berangkat dari kondisi permasalahan-permasalahan tersebut serta mengingat pentingnya peningkatan kinerja aparatur pelayanan publik, maka penulis berminat untuk meneliti secara jelas masalah kinerja pelayanan publik di daerah. Selanjutnya guna lebih memahami secara mendalam persoalan ini, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana kinerja aparatur Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat dalam pelayanan e-KTP?
- b) Apa yang mempengaruhi kinerja aparatur Pemerintah Kecamatan Pangkalan Lada dalam pelayanan e-KTP?
- c) Bagaimana meningkatkan kinerja aparatur Kecamatan Pangkalan Lada dalam pelayanan e-KTP?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kinerja aparatur Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat dalam pelayanan e-KTP.
2. Mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kinerja aparatur Pemerintah Kecamatan Pangkalan Lada dalam pelayanan e-KTP.
3. Merumuskan upaya peningkatan kinerja aparatur Kecamatan Pangkalan Lada dalam pelayanan e-KTP.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun secara praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu administrasi publik lebih khusus.dalam evaluasi kebijakan guna pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka *problem solving* bila menghadapi masalah yang bersinggungan dengan topik kami ini.

Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Kinerja

Pengertian Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Miner dalam Khaerul Umam (2010:187) mengatakan bahwa kinerja sebagai perluasan perluasan bertemunya individu dan harapan tentang apa yang seharusnya dilakukan individu terkait dengan suatu peran dan kinerja tersebut merupakan evaluasi terhadap berbagai kebiasaan dalam organisasi, yang membutuhkan standardisasi yang jelas.

Menurut Suhartini dalam Khaerul Umam (2010:188), sejauh mana kesuksesan karyawan dalam mencapai tujuan tersebut melalui tugas-tugas yang dilakukan disebut dengan Kinerja.

Ratundo dan Sackett dalam Khaerul Umam (2010:188) mendefinisikan bahwa kinerja merupakan semua tindakan atau perilaku yang dikontrol oleh individu dan memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan dari organisasi. Menurutnya ada tiga komponen besar dari kinerja, yaitu kinerja tugas (*task performance*), kinerja keanggotaan (*citizenship performance*), dan kinerja kontra produktif (*counter productive performance*). Kinerja tugas merupakan penyelesaian tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan meliputi perilaku yang menghasilkan barang, jasa dan pelayanan. Tugas-tugas tersebut adalah tugas yang diakui formal dan berbeda antara satu organisasi dengan organisasi lain.

Kinerja keanggotaan, menjadikan seseorang terlibat dalam kehidupan organisasi politik dan mempromosikan citra organisasi yang positif dan menyenangkan. Kinerja keanggotaan memberikan subangan bagi tercapainya tujuan-tujuan organisasi dalam bentuk mengusahakan lingkungan sosial dan lingkungan psikologis yang menyenangkan. Kinerja kontra produktif mengacu pada perilaku sukarela yang merugikan kesejahteraan organisasi serta merugikan keanggotaan seseorang dalam organisasi tersebut.

Menurut Mangkunegara (2000:67) mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut :

”Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.”

Sedangkan menurut Khaerul Umam (2010:188) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat capaian kerjanya, maka kerja individu tersebut harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

a. Penilaian Kinerja

Menurut Nugraha (2011:9.18) bahwa, evaluasi strategi organisasi merupakan penilaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selanjutnya

disebutkan pula, penilaian kinerja organisasional berdampak pada pemberian penghargaan, kritik yang sifatnya membangun, kenaikan pangkat, penugasan kembali, atau pemberhentian dan pemecatan kepada manajer pusat pertanggungjawaban.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut kondisi kinerja karyawan dapat diketahui.

Menurut Bambang Wahyudi dalam Umam (2010:191), Penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja (jabatan) seorang karyawan termasuk potensi pengembangannya. Henry Simamora berpendapat dalam Khaerul Umam (2010:191), penilaian kinerja diartikan sebagai proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.

Menurut Syafarudin Alwi dalam Umam (2010:192), secara teoritis tujuan penilaian kinerja dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development*. Suatu yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan :

- a. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi;
- b. Hasil penilaian digunakan sebagai *staffing decision*;
- c. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

Adapun yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan :

- a. Prestasi real yang dicapai individu;

- b. Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja;
- c. Prestasi-prestasi yang dikembangkan.

Kontribusi hasil –hasil penilaian kinerja merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi. Menurut Umam (2010:191) secara terperinci manfaat penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

- a. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi;
- b. Perbaikan kinerja;
- c. Kebutuhan latihan dan pengembangan;
- d. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan, promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja;
- e. Untuk kepentingan penelitian pegawai;
- f. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

Menurut Handoko (2002) mengatakan bahwa penilaian kinerja dapat digunakan untuk :

1. Perbaikan kinerja, umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka untuk meningkatkan prestasi
2. Penyesuaian-penyesuaian gaji, evaluasi kinerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk gaji lainnya.
3. Keputusan-keputusan penempatan, promosi dan mutasi biasanya didasarkan atas kinerja masa lalu. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap kinerja masa lalu.

4. Perencanaan kebutuhan latihan dan pengembangan, kinerja yang jelek mungkin menunjukkan perlunya latihan. Demikian juga sebaliknya, kinerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.
5. Perencanaan dan pengembangan karier, umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.
6. Penyimpangan-penyimpangan proses staffing, kinerja yang baik atau buruk adalah mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.
7. Melihat ketidak akuratan informasional, kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana sumber daya manusia atau komponen-komponen lain, seperti sistem informasi manajemen. Menggantungkan pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia yang tidak tepat.
8. Mendeteksi kesalahan-kesalahan desain pekerjaan, kinerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu diagnosa kesalahan-kesalahan tersebut.
9. Menjamin kesempatan yang adil, penilaian kinerja yang akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa deskriminasi.

10. Melihat tantangan-tantangan eksternal, kadang-kadang prestasi seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan dan masalah-masalah pribadi lainnya.

Agus Dharma dalam bukunya *Manajemen Supervisi* (2003:355) mengatakan "hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut":

- a) Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- b) Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
- c) Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut Mangkunegara dalam Umam (2010:192) terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi:

- (1) Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- (2) Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan,
- (3) Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan

(4) Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Sedangkan aspek kualitatif meliputi:

- (1) Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
- (2) Tingkat kemampuan dalam bekerja,
- (3) Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan;
- (4) Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen).

Jadi penilaian kinerja dalam pelayanan harus diukur sesuai dengan kriteria tertentu.

b. Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan Jhon H. Jackson dalam Umam (2010:189), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

- a. Kemampuan;
- b. Motivasi;
- c. Dukungan yang diterima;
- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan;
- e. Hubungan mereka dengan organisasi;

Menurut Gibson sebagaimana dikutip Umam (2010:189), ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu:

a. Faktor Individu

Yaitu kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat social, dan demografi seseorang;

b. Faktor Psikologi

Yaitu persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja;

c. Faktor Organisasi

Yaitu struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan (*reward system*).

Kemudian Umam (2010:189) menyimpulkan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktifitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuanyag diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Mangkunegara (2000) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untu mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai,

target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat dijelaskan, bahwa faktor individu dan faktor lingkungan organisasi berpengaruh besar terhadap kinerja seseorang di dalam organisasi.

Selain itu menurut Wilfridus B. Elu dan Agus Joko Purwanto (2010:2.4) menyebutkan ada beberapa faktor organisasional yang dapat menghambat pencapaian kinerja yang tinggi, yaitu :

- i. Ketiadaan waktu;
- ii. Ketidacukupan anggaran, sarana dan prasarana;
- iii. Ketidakjelasan instruksi kerja;
- iv. Ketidakadilan ;
- v. Prosedur yang kaku;
- vi. Desain lingkungan kerja yang buruk.

Hal-hal tersebut di atas dapat dikatakan juga sebagai kendala dalam pencapaian target suatu kinerja. Ketiadaan waktu akan menyebabkan lambannya penyelesaian suatu tugas, ketidacukupan sarana prasarana akan menghambat efisiensi dan efektifitas kerja, ketidakjelasan instruksi kerja berdampak pada tidak fokusnya suatu pekerjaan sehingga tidak jelas kepada siapa pembebanan tanggungjawabnya. Prosedur yang kaku identik dengan birokrasi yang rumit, tidak ada inisiatif untuk mempermudah pelayanan. Sedangkan desain lingkungan kerja yang buruk berdampak pada ketidaknyamanan pelayan itu sendiri, hal ini

dikarenakan perencanaan yang kurang matang dan hanya memikirkan sebagian kecil aspek pendukung, atau karena kepemimpinan yang kurang baik.

c. Peningkatan Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam Umam (2010:198) terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja.
- b. Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan
- c. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
- d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
- e. Melakukan rencana tindakan tersebut.
- f. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.
- g. Mulai dari awal, apabila perlu.

Maka bila langkah-langkah tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai akan dapat ditingkatkan. Selanjutnya, ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja menurut David C. Mc Clelland dalam Mangkunegara (2000). Menurut Umam (2010:190), Motif berprestasi adalah dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

McClelland dalam Umam (2010:191) mengemukakan ada enam karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi, yaitu:

- a. Memiliki tanggung jawab yang tinggi;
- b. Berani mengambil resiko;
- c. Memiliki tujuan yang realistis;
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan;
- e. Memanfaatkan umpan balik yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan;
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Selain itu prestasi kerja atau disebut kinerja sangat erat kaitannya dengan motivasi. Motivasi berasal dari kata Motif, sering diartikan dengan istilah dorongan (Umam, 2010:159). Mangkunegara dalam Umam (2010:190) berpendapat bahwa “Ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”

Motivasi menurut Robbins dalam Umam (2010:161) adalah proses yang menentukan intensitas, arah, dan ketentuan individu dalam usaha mencapai sasaran. Kemudian menurut Umam (2010:160) motivasi dipersepsikan sebagai akibat dari interaksi individu dengan situasi.

Jadi motivasi atau dorongan yang nantinya terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang dalam menghadapi situasi kerja, akan menggerakkan seseorang ke arah pencapaian tujuan kerja dan perwujudannya berupa prestasi kerja atau kinerja.

Motivasi inilah yang menentukan seseorang akan bersemangat atau tidak dalam suatu pekerjaan.

2. Pengertian Aparatur

Tayibnabsis dalam Kurniawan (2005) menyebutkan, siapa yang disebut dengan aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan Negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri.

Menurut Kurniawan (2005:92) dalam organisasi pemerintahan, sumber daya manusia sering disebut sebagai aparatur yaitu pegawai yang melaksanakan tugas-tugas kelembagaan.

Jadi aparatur adalah manusia yang diberikan hak dan kewajiban yang diatur dalam peraturan perundang-undangan untuk menyelenggarakan pemerintahan.

3. Pengertian Pemerintah Kecamatan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengenai Kedudukan, Tugas, Dan Wewenang, pada pasal 14 disebutkan :

- 1) Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.
- 2) Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.

Kemudian pada pasal 15 ayat (2) disebutkan pula :

Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

- a. perizinan;
- b. rekomendasi;
- c. koordinasi;
- d. pembinaan;
- e. pengawasan;
- f. fasilitasi;
- g. penetapan;
- h. penyelenggaraan; dan
- i. kewenangan lain yang dilimpahkan.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan disebutkan dalam pasal 1 point 5, bahwa Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian umum Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 point (1) disebutkan, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atau barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam tulisannya Sadu Wasistiono (2010), mengungkapkan perlu langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. Membangun budaya melayani di kalangan birokrasi (lihat semangat yang terkandung di dalam UU Nomor 22/1999 maupun UU Nomor 32/2004)
2. Membangun kesadaran bahwa fungsi utama pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan pada masyarakat, bukan lagi sebagai promotor pembangunan seperti pada era UU Nomor 5 Tahun 1974.
3. Memperkuat unit-unit organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (dinas, kecamatan, kelurahan).
4. Memperkuat dan meningkatkan kualitas orang-orang yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (*front line officer*)
5. Mengembangkan unit-unit organisasi pelayanan agar dekat dengan konsumen (konsep “*close to the customers*”)
6. Mengembangkan sistem pelayanan “*one stop service*” dan atau “*one roof system*” yang sesungguhnya.
7. Mengadakan survey kepuasan pelanggan secara periodik.
8. Mengadakan lomba diantara unit-unit pemberian pelayanan yang sejenis dengan penilai dari masyarakat yang dilayani.

9. Mengembangkan pendekatan “*public choice*” sehingga kebutuhan dan keinginan masyarakat yang beraneka ragam dapat terpenuhi dengan tetap mempertimbangkan aspek keadilan
10. Mengembangkan sistem insentif yang menarik bagi unit-unit yang berhasil memuaskan pelanggan.

Apabila sungguh-sungguh semua langkah-langkah tersebut akan mampu dilaksanakan pemerintah untuk memberikan tempat kepada Kecamatan untuk berperan lebih dalam meningkatkan pemberian pelayanan publik. Berdasarkan prinsip “*close to the customers*”, sudah seharusnya pemerintah memberikan pelayanan yang mudah, murah, terjangkau, dan terutama dekat dengan pelanggan (masyarakat). Kunci utamanya adalah :

- 1) Adanya kemauan politik dari Bupati/Walikota;
- 2) Adanya dukungan politik dari DPRD;
- 3) Adanya kesadaran masyarakat sebagai pemilik kedaulatan untuk menuntut pelayanan yang prima.
- 4) Adanya kesungguhan dari aparat birokrasi untuk mengubah cara pandang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dari paradigma penguasa menjadi paradigma pelayan masyarakat.

Hal tersebut menjelaskan bahwa yang dimaksudkan oleh pemerintah adalah pelayanan di tingkatkan agar mampu menuju pelayanan yang lebih berkualitas dan lebih dekat kepada masyarakat, karena tidak lagi selalu berurusan di instansi tingkat kabupaten dan hanya cukup di tingkat Kecamatan.

5. Pengertian e-KTP

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, disebutkan :

Pasal 1 angka 3 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

KTP berbasis NIK, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Kemudian pada pasal 10 A ayat (1) dan (2) disebutkan :

- (1). KTP Elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan *chip* berisi rekaman elektronik.
- (2). KTP Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku secara nasional di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selanjutnya pada Pasal 10 B disebutkan :

- (1). KTP Elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 A merupakan :
 - a. Identitas resmi bukti domisili penduduk;
 - b. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan.
 - c. Bukti diri Penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan.

- (2). Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan dan Swasta wajib memberikan pelayanan bagi penduduk dengan dasar KTP Elektronik dengan tidak mempertimbangkan tempat penerbitan KTP Elektronik.

Dalam situs resmi yang diluncurkan Kementerian Dalam Negeri RI, www.e-ktp.com disebutkan bahwa secara sederhana, *e-KTP* berasal dari kata *electronic-KTP*, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat *e-KTP*. Lebih rincinya, KTP elektronik adalah [dokumen](#) kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada [basis data](#) kependudukan nasional.

Jadi dapat dikatakan *e-KTP* adalah kartu identitas masyarakat Indonesia yang dilengkapi *chip* berisi rekaman elektronik data pribadi kependudukan. Penerapan KTP Elektronik (*e-KTP*) merupakan amanat dari Undang-Undang (UU) nomor 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan UU nomor 35 tahun 2010 yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari *e-KTP* yang dilengkapi dengan sidik jari dan *chip*.

B. Kerangka Berpikir

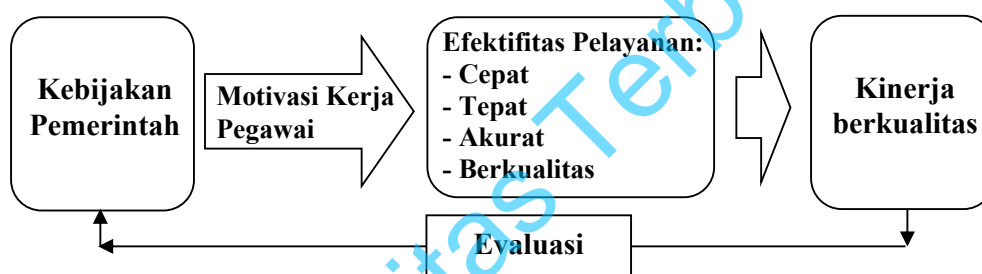
Kualitas pelayanan bukan hanya mengacu pada kualitas produk, tetapi juga ditekankan pada proses penyelenggaraan layanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup kecepatan, ketepatan, akurat, dan berkualitas menjadi alat ukur kualitas pelayanan publik. Pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek ini.

Dimensi kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini adalah kecepatan, ketepatan, akurat, dan berkualitas. Pelayanan Publik yang berkualitas yang

diterima oleh masyarakat selama ini dari aparat pemerintahan dilihat dari aspek tersebut. Pengukuran terhadap kualitas layanan, sepenuhnya berada pada masyarakat yang secara langsung berhadapan dengan aparat pemerintahan yang memberikan pelayanan.

Sebagaimana yang disampaikan Surjadi (2009:46), pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas).

Gambar 2.1.
Kerangka Berpikir



Sumber : Bahan olahan

Dalam segala kebijakan pemerintah untuk mewujudkannya diperlukan para pelaku kebijakan, yaitu pegawai yang menjadi ujung tombak pelaksanaannya. Pelaksanaan e-KTP ini karena dilakukan oleh tingkat daerah dan Kecamatan secara khususnya sebagai pelaku kebijakan ditingkatan terbawah. Motivasi kerja pegawai inilah nantinya yang akan mendongkrak efektifitas pelayanan untuk dapat berjalan cepat, tepat, akurat dan berkualitas. Tingginya tingkat capaian hasil kerja nantinya akan menjadi alat ukur tercapai atau tidaknya kinerja yang baik dan berkualitas. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi baik di tingkat daerah terlebih bagi pemerintah pusat, agar dapat menilai

pelaksanaan kebijakan pemerintah yang diterapkan.

Adapun makna dari efektifitas pelayanan sebagaimana di atas adalah :

1. Pelayanan harus cepat

Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparatur yang memiliki motivasi yang tinggi akan memberikan pelayanan publik dengan penuh kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian layanan, kapanpun masyarakat membutuhkan pelayanan publik pada saat itu pula aparat telah *stand by* untuk melayani.

Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Sehingga kecepatan dari suatu pelayanan yang rutin dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian kegiatan (proses) dan menjadi standar.

Adanya Standar waktu dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Pada dasarnya proses pelayanan lebih cepat akan lebih baik.

Pada dasarnya proses pelayanan secara *administrative* (surat-menyurat) harus cepat dan lebih cepat lebih baik. kalau tidak cepat akibatnya data berganda seperti surat tertumpuk, kemungkinan hilang atau terselip, penanganan masalah menjadi terlambat.

Karena itu melayani berarti aparat berperilaku secara cepat dalam

memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh layanan. Namun demikian aparat harus menyesuaikan dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku, serta bukan pula sebagai pembenaran terhadap praktek-praktek percaloan yang sering dikeluhkan.

2. Pelayanan harus tepat

Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Pemenuhan janji akan menjaga kepercayaan publik terhadap kerja aparat yang memberikan pelayanan termasuk lembaganya.

Menurut Surjadi (2009:46), “Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu : aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas”. Ketepatan dalam pelayanan berarti pelayanan publik yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat harus persis, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Dari sisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jika masyarakat membutuhkan e-KTP, maka aparat pemerintahan wajib menerbitkan e-KTP tersebut. Dilihat dari sisi proses maka layanan harus memenuhi standar pelayanan yang ada. Aspek ini terkait erat dengan jadwal, tempat, prosedur, persyaratan, dan pembiayaan sesuatu layanan.

3. Pelayanan harus akurat

Pada umumnya masyarakat menginginkan agar pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah informasinya harus akurat sehingga masyarakat memperoleh kepuasan. Menurut Surjadi (2009:46), Pelayanan harus akurat, produk tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.

Penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama. Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan dengan mudah dan akurat dapat diakses akan menimbulkan persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap layanan yang disediakan.

4. Pelayanan harus berkualitas

Pemerintah harus melakukan *consistency of statement* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan atau manfaat. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial.

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang, jasa dan pelayanan publik, pemerintah berkewajiban untuk menyediakannya sesuai tuntutan keinginan, kebutuhan, harapan, situasi dan kondisi masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang dapat diukur melalui dimensi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Artinya, bila layanan yang diterima atau dirasakan masyarakat dari aparat sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang diterima

dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya bila dirasakan masyarakat dari aparat lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Maka terlihatlah nantinya Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik ini.

C. Kajian Terdahulu

Adapun beberapa hasil kajian dari penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini yakni sebagai pembanding dengan hasil penelitian yang dilakukan:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Hasil Penelitian
1	Defra Alchindi, Endang Larasati dan Rihandoyo : judul “Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pedurungan (2011)”	Kinerja pelayanan e-KTP di Kecamatan Pedurungan belum cukup baik, karena belum ada ketepatan dalam pelayanan, minimnya fasilitas ruang tunggu, keluhan dari warga yang merasakan kurangnya perhatian dari petugas dalam membuat e-KTP.
2	Ratna Wulan Kuswarini, Ari Subowo dan Tri Yuniningsih: judul “Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjarnegara (2012)”	Bahwa pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Kecamatan tersebut memiliki nilai bobot dalam kategori Baik dalam penilaian masyarakat. Dimensi kualitas pelayanan yang telah memenuhi atau melebihi harapan masyarakat harus dipertahankan. Meskipun begitu namun tingkat pelayanan belum dapat dikatakan memuaskan berdasarkan skor SERVQUAL dalam penelitian ini, sehingga masih diperlukan beberapa reformasi yang mengarah pada memberikan kepuasan kepada masyarakat

3	Masrin : judul “Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda (2013)”	Hasil penelitian tersebut menyimpulkan Pelayanan Pembuatan e-KTP dikatakan sudah Baik. Hal ini dilihat dari adanya aturan/dasar hukum yang jelas mengatur penerapan e-KTP di Kota Samarinda, khususnya di Kecamatan Samarinda Ulu. Prosedur pelayanan juga dapat dikatakan sudah baik dan mudah dipahami oleh masyarakat, tidak berbelit-belit.
---	---	---

D. Definisi Operasional

Agar konsep data dapat dilihat untuk diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan cara mengubahnya menjadi fenomena. Penjelasan fenomena penelitian ini sebagai berikut :

1. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.
2. Motivasi adalah dorongan untuk membentuk sikap kerja seseorang atas interaksi individu dengan situasi. Dalam kata lain motivasi adalah pembentuk semangat seseorang untuk melakukan suatu tindakan.
3. Aparatur adalah manusia yang diberikan hak dan kewajiban yang diatur dalam peraturan perundang-undangan untuk menyelenggarakan pemerintahan. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah pelayan publik yang ada di kecamatan.
4. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku bagi setiap warga Negara yang

disediakan oleh penyelenggaranya. Pelayanan publik menjadi suatu kegiatan yang akan menjadi fokus dalam mengukur kinerja aparatur.

6. Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP (*e*-KTP) adalah [Kartu Tanda Penduduk](#) (KTP) yang dibuat secara [elektronik](#), dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Universitas Terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif dengan rancangan fenomenologi. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong (2000:4) dikemukakan bahwa metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Peneliti kualitatif harus menyadari benar bahwa dirinya merupakan pencerna, pelaksana, pengumpul data, penganalisis data dan sekaligus menjadi pelopor dari hasil penelitian. Untuk itu peneliti bisa menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi di lapangan.

Pendekatan fenomenologis bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena yang terjadi dalam subyek penelitian, dimana peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian yang berupa kata-kata yang diperoleh selama mengadakan pengamatan dan wawancara dengan sejumlah informan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat. Lokasi ini dipilih didasarkan pada pertimbangan keberadaan

Kecamatan ini di tengah wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat dengan harapan bisa mewakili kondisi secara umum di Kabupaten Kotawaringin Barat.

C. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah Kinerja Aparatur dalam Pelayanan e-KTP. Dalam mengevaluasi tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatan yang sudah dilaksanakan sebagaimana program yang telah ditetapkan diperlukan indikator sebagai acuan untuk menilai apakah kinerja aparatur Kecamatan dalam pelayanan publik ini telah optimal atau tidak. Adapun indikator yang dievaluasi meliputi:

1. Latar belakang pelaksanaan kebijakan
2. Motivasi kerja pegawai
3. Efektifitas pelayanan.

D. Informan Penelitian

Sebagai sumber informan bagi peneliti, maka setiap peneliti sangatlah perlu untuk mengidentifikasi informannya. Apabila terjadi kesalahan dalam penentuan sumber informan dapat berakibat pada kesalahan yang fatal dalam penelitian.

Adapun yang dijadikan sumber informan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat

2. Camat Pangkalan Lada;
3. Sekretaris Kecamatan;
4. Kasi yang membidangi pelayanan e-KTP di Kecamatan;
5. Staf yang melaksanakan pelayanan e-KTP di Kecamatan;
6. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada (sejumlah 4 orang).

E. Instrumen Penelitian

Peneliti dalam hal ini merupakan Instrumen dalam pengumpulan data. Adapun pengumpulan data menggunakan teknik pengamatan, interview, dan dokumentasi.

1. Pengamatan

Pengamatan dilakukan secara langsung oleh peneliti terhadap fenomena dari objek yang diteliti, dalam hal ini kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan.

2. Interview

Interview atau wawancara adalah percakapan dengan informan tentang objek yang diteliti. Maksudnya agar informasi tentang objek penelitian secara langsung berupa ungkapan, kata-kata dan tindakan informan mengenai fokus penelitian dan hasilnya akan dicatat.

3. Dokumentasi

Dokumen yang diperlukan adalah bahan tertulis dan rekaman gambar yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai sumber data yang bermanfaat untuk menguji dan menafsirkan hasil penelitian.

Sesuai kebutuhan tersebut maka alat dukung peneliti yang diperlukan disini adalah alat bantu yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, yaitu : Handphone (HP), catatan, kamera & alat rekam suara.

F. Prosedur Pengumpulan Data

Adapun sumber data berupa data primer dan data sekunder :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang dalam hal ini akan dimulai dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Camat, Kasi dan Staf yang membidangi pelayanan e-KTP.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat memperkuat atau mendukung data primer yang bersumber dari dokumen dan arsip dari Kecamatan Pangkalan Lada.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

Dalam melakukan *observation*, penulis berada di lokasi penelitian di Kecamatan Pangkalan Lada dan mengamati secara teliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian.

Dalam melakukan *in depth interview*, penulis melakukan *interview* langsung baik kepada aparat yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan di Kecamatan Pangkalan Lada, masyarakat pengguna jasa dan beberapa pihak lain

yang berhubungan dengan keberadaan Kecamatan ini yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Teknik dokumentasi, pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kinerja pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada seperti laporan pelaksanaan pelayanan e-KTP dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Telaah kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

Metode tersebut di atas digunakan di lapangan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, yakni untuk memperoleh data primer, di samping dilakukan pengamatan secara langsung di lapangan, juga digunakan teknik *interview* terhadap responden yang telah ditentukan, dengan cara mengajukan pertanyaan yang berpedoman pada daftar pertanyaan (*interview guide*) yang telah disusun. Dalam melakukan *interview*, pertanyaan tidak hanya terpaku pada pedoman wawancara, tetapi dapat berkembang sesuai kenyataan yang ada di lapangan.

Selanjutnya untuk membuktikan benar tidaknya jawaban atau pernyataan responden, perlu didukung dengan data-data sekunder yang didapat dari studi dokumentasi.

G. Metode Analisis Data

Teknik pengujian data yang dipergunakan dalam menentukan keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan Triangulasi. Menurut Moleong (2002:178), Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan dengan memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data tersebut sebagai bahan pembanding

atau pengecekan dari data itu sendiri. Teknik ini dibedakan menjadi empat macam, yaitu :

1. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi dengan sumber yang lain.
2. Triangulasi metode, yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik penelitian atau pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama..
3. Triangulasi penyidik, membandingkan hasil penelitian dari berbagai pengamat yang berbeda.
4. Triangulasi teori, yakni membandingkan derajat kepercayaan dengan berbagai macam teori yang ada.

Dalam penelitian ini keabsahan data akan dicapai menggunakan Triangulasi sumber dengan cara :

1. Membandingkan hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen lain yang berkaitan.

Selanjutnya analisis data ini akan dilakukan dengan metode deskriptif yaitu proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis hasil pengamatan, transkrip wawancara, dokumentasi dan bahan-bahan lain. Menurut Schatzman dan Strauss (1973) yang dikutip Moleong (2002:197) bahwa proses analisis data dapat dilakukan melalui :

1. Penelaahan data yang telah terkumpul dari berbagai sumber data lewat ancangan pengamatan, kuesioner, wawancara, dokumentasi dan sebagainya.

2. Data tersebut kemudian direduksi sedemikian rupa sehingga tersusun secara sistematis, lebih nampak pokok-pokok yang penting yang menjadi fokus penelitian guna memberikan gambaran yang lebih jelas dan tajam terhadap fenomena yang diteliti.
3. Data yang telah direduksi itu disusun dalam satuan-satuannya yang berfungsi untuk menentukan atau mendefinisikan kategori selanjutnya.
4. Satuan-satuan yang telah dikategorikan tadi seterusnya diberi kode-kode tertentu untuk menentukan atau mendefinisikan kategori selanjutnya.
5. Pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara memperpanjang keterlibatan peneliti dengan latar penelitian, melakukan pengamatan yang lebih teliti, rinci, dan mendalam, melakukan triangulasi dengan sumber data, teori, metode dan penelitian, mendiskusikan hasil sementara dengan sejawat/pembimbing, menganalisis kasus negatif dan dengan cara memanfaatkan referensi yang ada seperti misalnya hasil rekaman, foto, laporan kegiatan periodik dan sebagainya.
6. Setelah kelima tahap itu selesai, dilakukan penafsiran data dengan menemukan atau membangun kategori-kategori ini mengenai hal-hal, orang-orang, peristiwa, dengan segala karakteristik dan menghubungkannya satu sama lain dengan tujuan bukan semata-mata menyajikan deskripsi langsung atau deskripsi analisis saja tetapi juga sampai pada penyusunan teori substantif yang bermuatan dan bernuansa teori formal.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Pangkalan Lada

1. Dasar Hukum Pembentukan Kecamatan Pangkalan Lada

Kecamatan Pangkalan Lada dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat No. 10 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Pangkalan Lada dan Kecamatan Pangkalan Banteng.

2. Kantor Kecamatan Pangkalan Lada

a. Visi Kecamatan Pangkalan Lada

Kecamatan Pangkalan Lada sebagai daerah pengembangan kawasan agropolitan dengan masyarakat desa yang maju, aman, tertib damai sejahtera, demokratis dan berkeadilan.

b. Misi Kecamatan Pangkalan Lada

a. Meningkatkan dan menyempurnakan pembangunan Kecamatan Pangkalan Lada dengan mengedepankan stabilitas politik, demokrasi, keadilan dan akuntabilitas.

b. Pemberdayaan masyarakat desa dan seluruh kekuatan ekonomi rakyat kecamatan melalui pembangunan ekonomi kerakyatan yang berorientasi pada mekanisme pasar yang berkeadilan serta berbasis pada sumber daya alam dan sumber daya masyarakat desa yang produktif, kompetitif, mandiri, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.

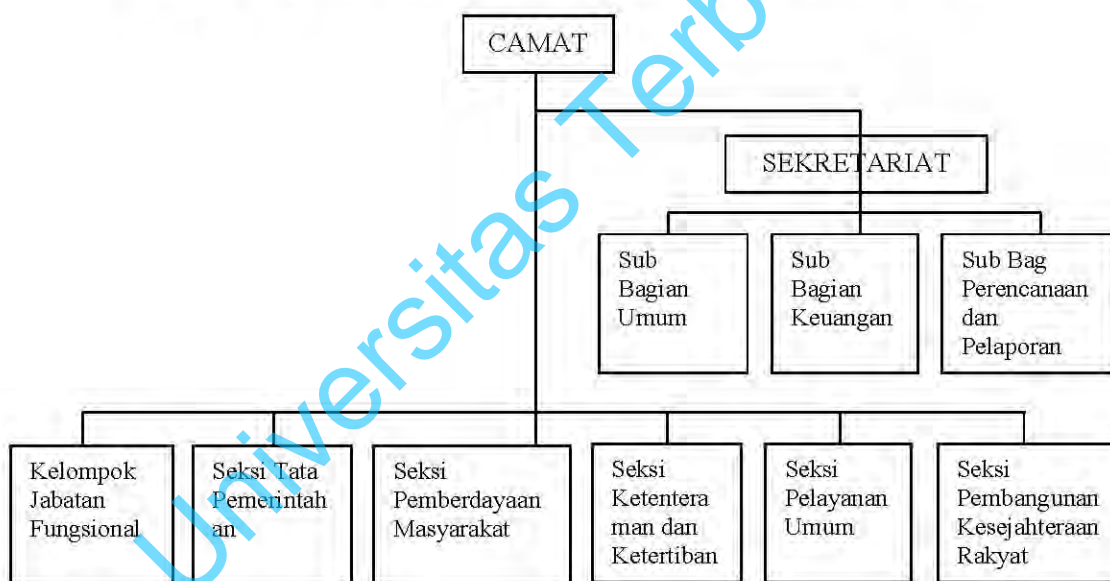
c. Penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan secara demokratis, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

d. Menyusun dan melaksanakan program pembangunan Kecamatan berdasarkan skala prioritas secara demokratis, adil dan merata sesuai

dengan kemampuan anggaran yang diadakan untuk Kecamatan. Melaksanakan pelayanan umum (Publik Service) secara bertanggung jawab dan benar untuk terselenggaranya proses pembangunan Kecamatan yang berhasil guna dan berdaya guna.

Sebagaimana diketahui bahwa struktur dan tata kerja Kantor Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 21 Tahun 2009 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Barat



Sumber : Perda Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 21 Tahun 2009

Berdasarkan susunan organisasi Kecamatan yang telah disebutkan di atas, guna berjalannya kegiatan di struktur organisasi tersebut perlu didukung dengan aparatur yang ditempatkan di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada. Secara umum golongan dan kepangkatannya dapat dilihat dari data tabel berikut ini.

Tabel 4.1

**Keadaan Pegawai Kecamatan Pangkalan Lada
Berdasarkan Golongan/Pangkat/Pegawai Harian Lepas**

No.	PANGKAT	GOLONGAN	JUMLAH	KET.
1.	Pembina Tk. II	IV/b	1 Orang	- PNS 19 Orang - PHL 2 Orang
2.	Pembina	IV/a	1 Orang	
2.	Penata	III/c	4 Orang	
3.	Penata Muda Tk.I	III/b	2 Orang	
4.	Penata Muda	III/a	2 Orang	
5.	Pengatur Tk. I	II/d	4 Orang	
6.	Pengatur	II/c	3 Orang	
7.	Pengatur Muda Tk.I	II/b	2 Orang	
8.	Pengatur Muda	II/a	- Orang	
9.	Pegawai Harian Lepas	-	2 Orang	

Sumber : Data Kepegawain Kecamatan Pangkalan Lada Tahun 2012

Selain berdasarkan kepangkatan dan golongan, jumlah pegawai Kecamatan Pangkalan Lada berdasarkan tingkat pendidikannya dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.2

Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	PENDIDIKAN	JUMLAH	KETERANGAN
1.	Pasca Sarjana / S 2	- orang	PNS
2.	Sarjana / S 1	3 orang	PNS
3.	Diploma IV / D IV	3 orang	PNS
4.	Diploma III / D III	6 orang	PNS
5.	SLTA	7 orang	PNS
	TOTAL	19 Orang	

Sumber : Data Kepegawain Kecamatan Pangkalan Lada Tahun 2012

Secara jelasnya berikut ini keadaan pegawai Kecamatan Pangkalan Lada berdasarkan tingkat jabatan berdasarkan eselonnya maupun untuk tingkat pelaksana.

Tabel 4.3
Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan

No.	NAMA/NIP	ESELON	JABATAN	KET.
1.	RUDIANSYAH S.Sos NIP. 19580617 198508 1 001	III/a	Camat	
2.	YOHANES GIYARTA NIP. 19582309 198102 1 003	III/b	Sekretaris	
3.	-	IV/a	Kasi Pemb.Kesra	
4.	MARDIYONO, SH NIP. 19641211 198603 1 012	IV/a	Kasi Yan Um	
5.	SIMPEI NIP. 19620322 198603 1 012	IV/a	Kasi PMD dan Kel	
6.	-	IV/a	Kasi Trantib	
7.	M. PANJI NIP. 19621128 198603 1 008	IV/a	Kasi Tata Pemerintahan	
8.	HARDI WIARDI KAMIN, SSTP NIP. 19860227 200412 1 001	IV/b	Kasubag Keuangan	
9.	SIGIT IMAM MULIA, SIP NIP. 19870602 200712 1 002	IV/b	Kasubag Perencanaan	
10.	KALSON P SIANIPAR, SSTP NIP. 19861109 200412 1 003	IV/b	Kasubag Umum	
11.	SITI HADIJAH NIP. 19680507 198703 2 003	-	-	
12.	TRI WIDYASTUTI P, SE NIP. 19751105 200501 1 009	-	-	

13.	SULAIMAN, A.Md NIP. 19721213 200604 1 003	-	-	
14.	RADEKSON, A.Md NIP. 19790129 201001 1 013	-	-	
15.	NUR IKHSANIYAH, A.Md NIP. 19840413 201001 2 018	-	-	
16.	HELBIAH, A.Md NIP. 19781120 201001 2 010	-	-	
17.	SITI MAHMUDAH, A.Md NIP. 19820221 201101 2 005			
18.	ROBIYAN HENDRIK, A.Md NIP. 19860105 200501 2 012	-		
19.	UTADI NIP. 19761009 200501 1 009	-	-	
20.	JUMALI NIP. 19840902 200501 1 001	-	-	
21.	SUNARTO NIP. 19681101 199807 1 001	-	-	

Sumber : Data Kepegawaian Kecamatan Pangkalan Lada Tahun 2012

Dari data hasil dokumentasi di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada ini dapat disampaikan bahwa secara umum terdapat 19 orang Pegawai Negeri Sipil. Kondisi pegawai yang saat ini terlihat masih terdapat 2 jabatan struktural di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada belum terisi, yaitu jabatan Kepala Seksi Pembangunan dan Keserjahteraan Rakyat serta jabatan Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban. Hal tersebut tentunya dapat berdampak pada berkurangnya kinerja secara keseluruhan di kantor Kecamatan Pangkalan Lada karena adanya pengembanan tugas secara lebih kepada yang ditunjuk merangkap pelaksana tugas di jabatan tersebut.

3. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Pangkalan Lada

3.1 Kondisi Geografis Kecamatan Pangkalan Lada

a. Wilayah Administrasi

Kecamatan Pangkalan Lada merupakan Pemekaran dari Kecamatan Kumai, yang diresmikan oleh Bupati Kotawaringin Barat pada tanggal 23 Desember 2004. Pada saat itu terdiri dari 7 Desa Definitif yang seluruhnya berasal dari Eks-Transmigrasi yaitu :

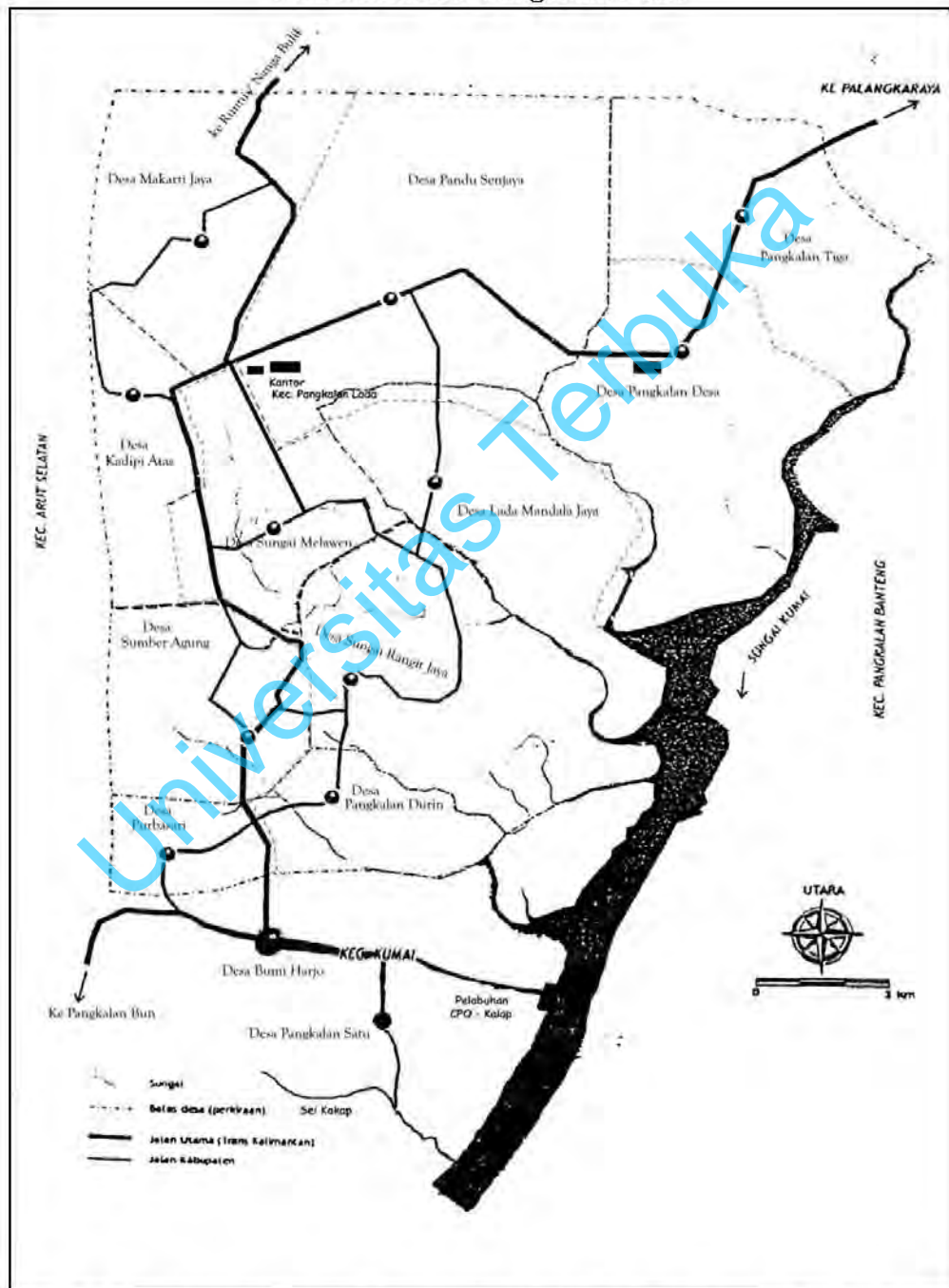
- (1) Desa Purbasari
- (2) Desa Sungai Rangit Jaya
- (3) Desa Sumber Agung
- (4) Desa Lada Mandala Jaya
- (5) Desa Makarti Jaya
- (6) Desa Pandu Senjaya
- (7) Desa Pangkalan Tiga

Atas dasar aspirasi masyarakat dengan harapan nantinya bisa mempermudah dan mempercepat pelayanan sehingga pembangunan dapat dilaksanakan lebih merata, Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat menetapkan lagi 4 Desa Pemekaran yaitu :

- (1) Desa Kadipi Atas (Pemekaran dari Desa Makarti Jaya)
- (2) Desa Pangkalan Dewa (Pemekaran dari Desa Pangkalan Tiga)
- (3) Desa Pangkalan Durin (Pemekaran dari Desa Sungai Rangit Jaya)
- (4) Desa Sungai Melawen (Pemekaran dari Desa Lada Mandala Jaya)

Di Kecamatan Pangkalan Lada secara keseluruhan terdiri dari 11 Desa dan belum memiliki Kelurahan, namun secara umum pelaksanaan kegiatan pemerintahan dapat berjalan cukup baik.

Gambar. 4.2
Peta Kecamatan Pangkalan Lada



Sumber: Bag. Administrasi Pemerintahan Setda Kab. Ktw. Barat Tahun 2012

Wilayah ini mulai berkembang seiring kemajuan zaman dan terlihat dari infrastruktur yang ada baik milik Pemerintah maupun milik masyarakat setempat. Sumber daya manusia juga sudah mulai membaik, dari semua Desa telah memiliki minimal 1 Sekolah Dasar, dan ada beberapa Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas maupun sederajat.

b. Kondisi Geografis

Sebagai wilayah Eks-Transmigrasi Penataan pertanahan di Kecamatan Pangkalan Lada pada umumnya telah memiliki dasar pemetaan dari Peta penetapan wilayah Transmigrasi terdahulu. Luas wilayah Kecamatan Pangkalan Lada adalah 229 Km².

Tabel. 4.4
Luas Wilayah Kecamatan Pangkalan Lada
Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2012

KECAMATAN, Desa/Kelurahan		Luas (Km ²)	Persentase Luas terhadap Kecamatan/
(1)		(2)	(3)
	Pangkalan Lada	229,00	
	1. Purbasari	21,00	9,17
	2. Sungai Rangit Jaya	31,79	13,88
	3. Sumber Agung	32,10	14,02
	4. Lada Mandala Jaya	13,75	6,00
	5. Makarti Jaya	13,00	5,68
	6. Pandu Sanjaya	25,00	10,92
	7. Pangkalan Tiga	21,50	9,39
	8. Kadipi Atas	15,81	6,90
	9. Pangkalan Dewa	14,25	6,22
	10. Pangkalan Durin	21,00	9,17
	11. Sungai Melawen	19,80	8,65

Sumber : BPS-Kotawaringin Barat Dalam Angka 2012

c. Kondisi Administrasi Pemerintahan Desa

Khusus untuk Perangkat Desa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 07 tahun 2007 tentang Perangkat Desa, ditentukan bahwa pendidikan minimal bagi Sekretaris Desa adalah SMA atau sederajat, sedangkan Kepala Urusan minimal Sekolah Menengah Pertama atau sederajat. Untuk Kepala Desa pendidikan minimal adalah Sekolah Menengah Pertama atau sederajat. Sampai dengan saat ini rata-rata perangkat desa telah memenuhi kriteria tersebut. Sekretaris Desa yang diangkat sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sejumlah 2 orang, sedangkan yang lain karena tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan sampai dengan saat ini tidak bisa diusulkan pengangkatannya.

Diluncurkannya Program Pemerataan Pembangunan oleh Pemerintah Pusat yang pelaksanaannya dikelola oleh desa secara mandiri sejak tahun 2007 yaitu Alokasi Dana Desa, sungguh terasa sangat membantu dalam proses pembangunan di desa.

Dari 11 Desa yang telah ada ini guna mewujudkan pelaksanaan *Good Governance* di tingkat Pemerintahan Desa pembinaan sering dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan Pangkalan Lada untuk membimbing penataan administrasi di desa. Terutama untuk pelaksanaan penggunaan anggaran desa yang bersumber dari Pendapatan Asli Desa (PAD), Alokasi Dana Desa (ADD), maupun pendapatan lainnya untuk kegiatan pembangunan agar mengutamakan prioritas kebutuhan dasar di masyarakat. Selain itu juga sering dihimbau kepada seluruh desa untuk jeli melihat potensi yang dapat dikembangkan di Desa masing-masing agar menjadi Desa yang mandiri.

d. Kondisi Ekonomi Masyarakat

Di Kecamatan Pangkalan Lada yang menjadi sentra pengembangan kawasan perdesaan agropolitan secara bertahap setiap tahunnya telah didukung dengan jaringan jalan yang memadai, terlebih jalan usaha tani dan perkebunan yang memperoleh porsi anggaran sesuai dengan skala prioritas di bidang ini dari Pemerintah Kabupaten. Begitu juga integrasi antara Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kotawaringin Barat telah dalam mendukung jaringan irigasi primer maupun sekunder untuk menyokong sumber air bagi potensi lahan yang ada. Jaringan listrik dan telekomunikasi juga telah diterima seluruh desa di kawasan ini, meskipun jaringan komunikasi melalui kabel belum masuk hingga saat ini tetapi dukungan jaringan seluler sudah cukup membantu aktifitas komunikasi masyarakat di pedesaan.

Kecamatan Pangkalan Lada sebagai pusat agropolitan dan kawasan produksi pertanian berinteraksi satu sama lain secara menguntungkan. Dengan adanya pola interaksi ini diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah (*value added*) produksi kawasan agropolitan sehingga pembangunan perdesaan dapat dipacu dan migrasi desa-kota yang terjadi dapat dikendalikan.

Saat ini untuk pemasaran keluar daerah akses darat, laut maupun udara telah tersedia di Kabupaten Kotawaringin Barat. Kondisi tersebut diatas telah dapat menggambarkan bahwa pengembangan Kecamatan Pangkalan Lada sebagai kawasan agropolitan untuk perdesaan secara umum dapat dikatakan berhasil di Kabupaten Kotawaringin Barat, karena secara kasat mata saja tingkat pertumbuhan ekonomi yang mayoritas dari sektor pertanian di kecamatan ini terlihat pesat dari tahun ke tahun.

Pembangunan sub-sektor tanaman pangan dan hortikultura diarahkan pada peningkatan pendapatan dan kesejahteraan petani khususnya peran serta masyarakat pada umumnya melalui peningkatan produksi dan produktivitas tanaman pertanian. Hal tersebut dapat dicapai salah satunya melalui perluasan areal pertanian sehingga produksi beras dapat ditingkatkan kualitasnya. Untuk itu dilakukan perbaikan pengolahan pasca panen dan sistem pemasarannya.

Peningkatan sistem irigasi, pengamanan produksi pertanian melalui pengendalian organism pengganggu tanaman, antisipasi kekeringan dan banjir dapat dilakukan dengan baik.

Tabel. 4.5
Luas Lahan Dirinci Menurut Desa dan Peruntukan Lahan
di Kecamatan Pangkalan Lada Tahun 2012

Desa	Luas Lahan/ (ha)	Peruntukan Lahan			
		Pertanian	Pertanian Non	Non Pertanian	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Purbasari	2.100	35	1.435	630
2	Sungai Rangit Jaya	3.170	3	2.698	478
3	Sumber Agung	3.210	34	2.284	892
4	Lada Mandala Jaya	1.370	8	1.098	269
5	Makarti Jaya	1.300	119	1.059	122
6	Pandu Sanjaya	3.800	3	2.999	798
7	Pangkalan Tiga	2,500	5	2.254	241
8	Kadipi Atas	1.580	24	1.325	232
9	Pangkalan Dewa	2.870	25	2.594	250
10	Pangkalan Durin	2.100	4	1.849	247
11	Sungai Melawen	1.980	7	1.419	554
Pangkalan Lada		25.980	267	21.014	4.713

Sumber : BPS-Pangkalan Lada Dalam Angka 2012

Secara umum Penduduk di Kecamatan Pangkalan Lada di tahun 2012 meningkat dari tahun ke tahun. Hal tersebut dikarenakan Kecamatan Pangkalan Lada sebagai wilayah agropolitan yang mempunyai berbagai kegiatan cukup kompleks di berbagai sektor, seperti sektor industri, kehutanan, perkebunan, dan lainnya. Faktor yang mempengaruhi antara lain dengan semakin berkembangnya kegiatan perkebunan yang dilaksanakan oleh para investor di Pangkalan Lada terutama di sektor perkebunan sawit yang membutuhkan tenaga kerja cukup banyak maupun tingkat kelahiran yang lebih tinggi daripada kematian, serta perpindahan penduduk yang mencari lapangan pekerjaan.

Tabel. 4.6
Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk di Kecamatan
Pangkalan Lada Tahun 2012

Desa/ Villages		Jumlah Penduduk (orang) <i>Population (people)</i>			Laju Pertumbuhan Penduduk Per Tahun
		2009	2010	2011	
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)
1	Purbasari	3.216	2.802	2.814	-6,22
2	Sungai Rangit Jaya	2.818	1.756	1.770	-18,44
3	Sumber Agung	2.982	2.872	2.882	-1,67
4	Lada Mandala Jaya	1.545	2.093	2.101	17,93
5	Makarti Jaya	1.936	1.517	1.523	-10,62
6	Pandu Sanjaya	4.178	7.286	7.593	39,30
7	Pangkalan Tiga	2.544	2.781	2.790	4,82
8	Kadipi Atas	1.642	1.039	1.043	-18,17
9	Pangkalan Dewa	2.589	2.300	2.308	-5,41
10	Pangkalan Durin	1.633	1.818	1.834	6,10
11	Sungai Melawen	2.089	2.229	2.251	3,84
Pangkalan Lada		27.172	28.493	28.909	3,16

Sumber : BPS-Pangkalan Lada Dalam Angka 2012

Pertambahan penduduk Kecamatan Pangkalan Lada yang cukup pesat ini sangat perlu diantisipasi dampak yang timbul antara lain ; lapangan kerja, meningkatnya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, masalah pertanahan, sampah/limbah, dll. Dalam rangka upaya meningkatkan keakuratan data kependudukan untuk memudahkan pengendaliannya, sebagaimana Program Pemerintah Pusat maka Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat turut melaksanakan Program Sistem Informasi dan Manajemen Kependudukan (SIAM) berbasis Nasional pada tahun 2007.

B. Data Fokus Penelitian

1. Latar Belakang Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau Electronic KTP (e-KTP) di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah Kabupaten/Kota, dalam pelaksanaannya diawali dari Desa dan Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia serta sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK).

SIMDUK adalah kebijakan yang diterapkan di Kabupaten/Kota yang ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK ini merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk. Aplikasinya dapat digunakan untuk mengelola data kependudukan pada Kecamatan atau Kelurahan yang lokasinya terpisah, akan tetapi karena didasarkan pada basis internet maka dapat dikumpulkan di satu titik yaitu *Internet Data Center*.

Namun pada pelaksanaannya terdapat berbagai kelemahan SIMDUK untuk mengelola data kependudukan. Masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data-data mengenai penduduk. Seperti ditemukannya berbagai identitas ganda dengan nomor identitas yang berbeda di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan SIMDUK ini pemerintah merasa perlu menggantinya dengan sebuah kebijakan yang baru. Kebijakan baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru. Salah satunya adalah dengan mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang elektronik *government*. Elektronik *government* ini pada akhirnya mendorong pelaksanaan kegiatan pemerintah ke arah komputerisasi dan kedepan memudahkan akses untuk pelayanan dilakukan secara *on line* dapat dilayani dimana dan kapan saja.

Menurut Agus Suparji, SH (Kepala Disdukcapil Kab. Kotawaringin Barat) disampaikan bahwa :

"Data SIAK yang ada pada saat ini nantinya akan diuji dengan hasil program E-KTP, nanti akan terlihat yang mana saja memiliki data ganda, karena 1 digit saja ada perbedaan data akan menjadi NIK baru. Dengan E-KTP semua akan ter-cek, dan 1 jiwa hanya akan ada 1 data atau 1 NIK".

Pendorong penerapan *e-Government* adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penyusunan rencana strategis pengembangan *e-Government*, pemerintah memiliki peranan sebagai pemberi kebijakan tentang strategi pengembangan *e-Government*, dalam hal ini Inpres tersebut memberikan arahan penyusunan tentang rencana strategis *e-Government* kepada seluruh instansi. Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003, dikatakan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat.

Banyaknya data yang dikelola dan perlunya penyampaian informasi yang cepat dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan menjadikan teknologi informasi sebagai media yang dianggap mampu dan handal untuk membantu dalam pengelolaan data dan penyajian informasi yang cepat, mudah dan akurat. Kemudian sebuah penerapan teknologi hendaknya memenuhi prinsip-prinsip tepat guna (*appropriate*) mendukung sistem pelayanan administrasi kependudukan, bertahan relatif lama (*long life* tidak mudah *face out*), efisien (tidak *over investment* atau *under. investment*), aman (*secure*) mudah dioperasikan (*user friendly*) dan murah pemeliharaannya, serta dapat diakses di seluruh wilayah tanah air dengan support yang selalu tersedia dan relatif cepat. Dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan, penerapan teknologi sangat penting untuk menjawab keamanan (*security*) dan kecepatan dalam proses perekaman, pengiriman/komunikasi data, penyimpanan serta pendayagunaan data individu penduduk.

Penerapan teknologi informasi dalam *e-Government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem Informasi Kependudukan adalah salah satu jenis perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data pencatatan biodata penduduk pada salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil didalam

menyelenggarakan layanan kependudukan. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi, dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

Penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bertujuan untuk (LPPD - Disdukcapil Kab. Kotawaringin Barat Tahun 2012):

- a. Memberikan keabsahan identifikasi dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
- b. Memberikan perlindungan hak sipil penduduk.
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan pembangunan pada umumnya.
- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat mulai bulan Juli 2008 efektif melaksanakan program SIAK, melayani pembuatan KTP Nasional berbasis NIK dan pelayanan Kartu Keluarga Nasional. Sejak tanggal 28 Oktober 2011 pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sesuai dengan surat pernyataan Bupati Kabupaten Kotawaringin Barat yang menyatakan kesanggupannya untuk menerapkan e-KTP pada Kabupaten Kotawaringin Barat.

Sesuai tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah melaksanakan program pelayanan administrasi kependudukan (Pelayanan KK, KTP dan Akta Catatan Sipil).

Khusus untuk pelayanan e-KTP yang melaksanakan perekaman terhadap masyarakat adalah Kecamatan, sedangkan Dinas Kependudukan Kabupaten Kotawaringin Barat hanya melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan di Kecamatan.

Hal ini disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat Agus Suparji, SH. (wawancara dilakukan pada tanggal 30 April 2013, di ruang kerja beliau) bahwa :

“E-KTP ini merupakan KTP Nasional yang dilengkapi dengan Chip penyimpan data yang memuat informasi mengenai pemiliknya, termasuk data sidik jari, iris mata, dan data pribadi lainnya. Perekaman data fisik dan non fisik, data fisik artinya foto wajah, rekam sidik jari dan iris mata. Sedangkan data non fisik adalah data yang telah terekam di program SIAK, kecuali ada perubahan data dilakukan secara tertulis untuk kemudian diproses perbaikan atau peng-aktual-an data. Kalau ada seseorang meninggal dunia, namun pihak keluarga atau kerabat tidak mengurus atau Kematiannya maka data orang tersebut akan tetap tercantum di data SIAK. Jika tidak data seseorang tersebut akan tetap dihitung sebagai penduduk Kotawaringin Barat sampai dengan seterusnya, hal ini yang menyebabkan bisa terjadi pembengkakan data. E-KTP itu dilaksanakan mulai 28 Oktober 2011 di Kabupaten Kotawaringin Barat, tanpa perekaman sidik jari dan rekam iris mata, maka e-KTP tidak dapat diproses untuk diterbitkan. Jadi yang

bersangkutan harus hadir langsung ke tempat perekaman e-KTP di masing-masing Kecamatan atau bagi yang sakit, Lansia, orang cacat akan di rekam dengan alat rekam mobile dengan sistem jemput bola. Disdukcapil tidak melayani perekaman e-KTP, semua alat diserahkan di Kecamatan untuk dioperasikan, Disduk hanya melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan di Kecamatan”.

Meskipun program e-KTP adalah program yang bersifat *top down* dari Pemerintah Pusat dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri, namun sebagai bangsa yang besar dan memiliki berbagai keragaman, penggunaan data diri tunggal semacam e-KTP yang tidak mudah dipalsukan dan rusak merupakan suatu keharusan. Identitas tunggal diharapkan akan memperbaiki data kependudukan yang selama ini sering dipermasalahkan karena sebelumnya ditemukan beberapa data ganda pada satu jiwa. Elektronik KTP merupakan hasil kajian dari suatu sistem yang diharapkan mampu menjadi solusi dari sulitnya mengatasi data penduduk ganda.

Berdasarkan hasil identifikasi mulai dari tahun 2006 sampai dengan 31 Desember 2012 pencapaian pelayanan Administrasi Kependudukan yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel. 4.7
Pencapaian Pelayanan Administrasi Kependudukan
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kotawaringin Barat
Tahun 2012

No	Uraian	Tahun	Jumlah	Ket
1	Pelayanan KTP Nasional	- 2006 - 2007 - 2008 - 2009 - 2010 - 2011 - 2012	18.163 Jiwa 32.262 Jiwa 33.453 Jiwa 24.319 Jiwa 22.129 Jiwa 28.468 Jiwa 21.149 Jiwa	Jumlah Jiwa per 31 Desember 2012 sebanyak = 311.514 Jiwa dengan yang wajib KTP = 223.533 orang, yang memiliki KTP Nasional = 179.943 orang.
JUMLAH			179.943 Jiwa	

2	Pelayanan e_KTP	— 2011 — 2012	51.376 Jiwa 83.012 Jiwa	Jlh. Jiwa per 31 Desember 2012 sebanyak =311.514 Jiwa dgn target wajib e-KTP = 167.380 orang, yang sudah melakukan perekaman e-KTP sebanyak= 120.371 orang.
JUMLAH			134.388 Jiwa	
4	Pelayanan KK Nasional	— 2008 — 2009 — 2010 — 2011 — 2012	2.291 KK 7.034 KK 22.291 KK 15.811 KK 15.454 KK	Jumlah Penduduk per 31 Desember 2012 sebanyak =73.779 KK dengan yang Punya KK Nasional= 62.881 KK.
JUMLAH			62.881KK	
5	Penduduk Pindah dari Kab.Kobar ke Luar Daerah	2010 2011 2012	810 Jiwa 1.172 Jiwa 1.267 Jiwa	
JUMLAH			3.249 Jiwa	
6	Penduduk datang dari Luar daerah ke Kab.Kobar	2010 2011 2012	1.105 Jiwa 1.098 Jiwa 1.191 Jiwa	
JUMLAH			a. Jiwa	
No	Uraian	Tahun	Jumlah	Ket
7	Pelayanan Pencatatan Akta Capil sbb: a. Akta Kelahiran	— 2006 — 2007 — 2008 — 2009 — 2010 — 2011 — 2012	6.387 akta 6.897 akta 5.519 akta 9.300 akta 16.860 akta 21.525 akta 5.018 akta	Jumlah jiwa per 31 Desember 2012 sebanyak = 269.872 jiwa, yang telah memiliki Akta Kelahiran = 60.284 Akta,
JUMLAH			60.284 Jiwa	
	b. Akta Perkawinan	— 2006 — 2007 — 2008 — 2009 — 2010 — 2011 — 2012	85 Psg 102 Psg 181 Psg 8 Psg 241 Psg 229 Psg 163 Psg	Non Muslim
JUMLAH			1.009 Psg	

c.	Akta Kematian	— 2006	- Jiwa	
		— 2007	2 Jiwa	
		— 2008	130 Jiwa	
		— 2009	268 Jiwa	
		— 2010	276 Jiwa	
		— 2011	214 Jiwa	
		— 2012	103 Jiwa	
		JUMLAH		
d.	Akta Perceraian	— 2006	6 Psg	Non Muslim
		— 2007	2 Psg	
		— 2008	2 Psg	
		— 2009	3 Psg	
		— 2010	2 Psg	
		— 2011	14 Psg	
		— 2012	9 Psg	
		JUMLAH		

Sumber: Disdukcapil Kab. Kobar Tahun 2012

Secara umum pelaksanaan program SIAK ini telah dilaksanakan sejak tahun 2006 di Kabupaten Kotawaringin Barat. Dalam paparan Bapak Agus Suparji, SH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat tanggal 28 Juli 2011 pada acara Pertemuan Dalam rangka Kunjungan Kerja Komisi II DPR RI di Pangkalan Bun disampaikan bahwa pelaksanaan e-KTP didasari oleh:

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- d. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;

- e. Surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 471.13/4141/SJ tanggal 13 Oktober 2010 perihal Penerbitan NIK dan Persiapan Penerapan *e-KTP* Tahun 2011.
- f. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Kemudian disampaikan juga oleh Bapak Agus Suparji, SH, bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Kotawaringin Barat menggunakan beberapa macam aplikasi, yaitu :

1. Tahun 2006 Disdukcapil Kab. Kobar telah menggunakan aplikasi SOLATERA;
2. Tahun 2007 Administrasi Kependudukan menggunakan aplikasi SIAK Off-line.
3. Tahun 2010 aplikasi SIAK telah On-line ke tiga kecamatan dan ke Dirjen Ddukcapil.

Namun setelah program *e-KTP* secara Nasional dilaksanakan serentak pada bulan Oktober 2011 aplikasi SIAK On-Line dapat dilakukan di tiap Kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Sebelum lebih jauh mengungkapkan dan memahami implementasi penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*), maka terlebih dahulu akan digambarkan mengenai *e-KTP* itu sendiri:

Berdasarkan yang dihimpun peneliti dalam www.e-ktp.com yang diunduh pada tanggal 18 April 2013, selaku situs resmi mengenai *e-KTP* yang diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri RI, dapat disampaikan beberapa hal sebagai berikut :

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. NIK bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia dan berlaku seumur hidup serta sudah dimiliki seseorang sejak bayi ketika kelahirannya didaftarkan (akte kelahiran), sedang e-KTP wajib bagi yang masuk usia 17 tahun atau kawin. “Jadi, NIK dicantumkan di e-KTP yang disimpan dalam *chip* e-KTP dan diterbitkan setelah penduduk mengisi biodata penduduk per keluarga (F1-01) dengan menggunakan SIAK Kabupaten/Kota.

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 (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk). Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;

3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana ;
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Fungsi dan kegunaan e-KTP adalah selain digunakan sebagai Kartu Tanda Penduduk (KTP), manfaat dari e-KTP yaitu dapat meminimalkan identitas ganda dan KTP palsu. Karena di dalam kartu telah direkam data biometrik 2 sidik jari telunjuk penduduk, iris mata dan gambar tanda tangan penduduk. Semua data itu disimpan dalam chip yang tertanam dalam kartu sebagai alat penyimpan data secara elektronik, dan alat pengamanan data (*security*) baik secara pembacaan, penyimpanan data maupun secara transfer data”.

Fungsinya antara lain :

1. Sebagai identitas jati diri

2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP;
4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Selain itu manfaat dari e-KTP diharapkan bisa sebagai :

1. Identitas jati diri tunggal.
2. Tidak dapat dipalsukan dan tidak dapat digandakan.
3. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pemilukada.

Dengan mengetahui berbagai manfaat dari e-KTP dan sistem komputasinya maka masyarakat wajib mengetahui cara menjaga kartu tersebut. e-KTP diharapkan diperlakukan seperti memperlakukan KTP yang ada sebelumnya. Apabila digunting atau dipotong pinggirnya, berpotensi merusak lapisan antena dan *chip*, tetapi masih berfungsi dengan baik apabila basah, kena air/hujan, tercelup di air.”

Autentikasi Kartu Identitas (*e-ID*) pada e-KTP menggunakan sidik jari sebagai biometrik verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik. Penggunaan sidik jari e-KTP tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg), tetapi juga dapat dikenali melalui *chip* yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh). Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk e-KTP karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain.
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores.
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Dalam paparan yang disampaikan Tim Direktorat Pendaftaran Penduduk Kemendagri pada acara Sosialisasi Kebijakan dan Peraturan Administrasi Kependudukan tanggal 23 Nopember 2009, disampaikan manfaat *Chip* dan Biometric – Sidik Jari (*Fingerprint*) sebagai berikut :

1. Manfaat *Chip* pada e-KTP :
 - a. Sebagai alat penyimpan data elektronik penduduk yang diperlukan, termasuk Data *Biometric*.
 - b. Data yang termuat dalam *chip* dapat dibaca secara elektronik dengan alat tertentu (*Reader*) dimana saja.
 - c. Dilengkapi dengan pengamanan data di dalam *chip* itu sendiri.
 - d. Pada saatnya dapat berfungsi untuk berbagai kebutuhan (*multiguna*) dengan *chip* dimaksud (*ID Card, ATM Card, Access Card*) dan relatif sudah diintegrasikan dengan sistem lain.

2. Manfaat Biometric – Sidik Jari (*Fingerprint*) :
 - a. Sebagai identifikasi jati diri, yaitu data yang termuat dalam dokumen menunjukkan identitas diri penduduk bersangkutan secara Akurat dan Cepat.

- b. Sebagai Autentifikasi Diri, yaitu sebagai alat memastikan Dokumen sebagai milik orang tersebut (Mencegah pemalsuan dokumen, sekaligus mencegah dokumen ganda dan mempunyai sistem Pengamanan Data yang Independen) dan sebagai Password bagi individu Penduduk.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, berikut ini Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko KTP Berbasis NIK secara Nasional :

A. SPESIFIKASI PERANGKAT KERAS DAN PERANGKAT LUNAK

1. *Chip*

- a. Struktur Data dalam *Chip* meliputi:

- 1) Biodata penduduk wajib KTP dengan ukuran rekaman paling rendah 0,5 *Kilo Bytes*;
- 2) Tanda tangan penduduk wajib KTP dengan format digital yang dikompresi dengan ukuran rekaman paling rendah 0,5 *Kilo Bytes*;
- 3) Pas photo dengan format digital yang dikompresi dengan ukuran rekaman paling rendah 3 *Kilo Bytes*;
- 4) Kode keamanan dengan rincian:
 - a) *Mimutiae* per sidik jari dengan ukuran paling rendah 0,4 *Kilo Bytes* dan dapat diverifikasi 1:1 dengan referensi format INCITS 378 MIN:A;

- b) Format *minutiae* sidik jari berdasarkan standar ANSI, INCITS atau *Proprietary* yang sudah diuji dalam hal *interoperabilitas* oleh NIST;
 - c) Tanda tangan elektronik (*Digital Signature*) berdasarkan standar *Elliptic Curve Digital Signature Algorithm* paling rendah 256 bit atau RSA 2048 bit dan *Hash Algorithm* SHA-256.
- b. Memori (*Memory*) terdiri dari beberapa hal sebagai berikut:
- 1) Ukuran EEPROM paling rendah 8 *Kilo Bytes* untuk menyimpan biodata, tanda tangan, pas photo dan *minutiae* sidik jari telunjuk tangan kanan dan sidik jari telunjuk tangan kiri penduduk yang bersangkutan;
 - 2) Daya tahan penulisan memori (*Write Endurance*) paling rendah 100.000 kali;
 - 3) Daya tahan penyimpanan data (*Data Retention*) paling singkat 10 tahun;
 - 4) Pengaturan penyimpanan data (*Data Organization*) menggunakan *Flexible File System*.
- c. Frekuensi Radio (*Radio Frequency*) terdiri dari beberapa hal sebagai berikut:
- 1) Berdasarkan standar ISO 14443 A/B;
 - 2) Frekuensi dengan kisaran $13,56 \text{ MHz} \pm 7 \text{ KHz}$;
 - 3) Kecepatan transfer data (*Baudrate*) paling rendah 100 *Kilo Bit/detik*;

- 4) Memiliki sifat frekuensi tidak bertabrakan (*anti collision*);
 - 5) Jarak pengoperasian pembacaan dan penulisan (*Operating Distance*) paling jauh 100 mm;
 - 6) Kekuatan medan pengoperasian (*Operating Field Strength*) dari 1,5 A/M sampai dengan 7,5 A/M.
- d. Keamanan (*Security*) terdiri dari beberapa hal sebagai berikut:
- 1) Pembangkit Bilangan Acak (*Random Number Generator*) berdasarkan standar AIS-31 (P2)/FIPS 140-2;
 - 2) Mendukung autentikasi dua arah antara *smart card reader/writer* dan *chip*;
 - 3) *Access Conditions* diterapkan per file;
 - 4) Algoritma Keamanan (*Security Algorithm*) bersifat simetris (*symmetric*) berdasarkan algoritma: 3DES dengan panjang kunci 168 bit, AES 128 bit, atau setara;
 - 5) Memenuhi syarat ketunggalan transaksi (*anti tear*), supported by *chip*;
 - 6) Memiliki perangkat keras *crypto co-processor*;
 - 7) e-KTP didukung dengan pengamanan melalui Sistem Manajemen Kunci (*Key Management System*).
- e. Lain-lain meliputi hal sebagai berikut:
- 1) *Chip* adalah *smart card nirsentuh* yang berbasis CPU (*microcontroller chip*) dan menggunakan Sistem Operasi (*Operating System*) terbuka;
 - 2) *Electro Static Discharge* paling rendah ESD 2 kV;

- 3) Bekerja dengan baik pada suhu (*Temperature*) dari - 25°C sampai dengan 70°C;
 - 4) Memerlukan pasokan daya (*Voltage*) dari 2,7 Volt sampai dengan 3,6 Volt.
2. *Reader/Writer Chip* pada Blangko Kartu terdiri dari beberapa hal sebagai berikut:
- a. Berdasarkan standar ISO 14443 A dan B;
 - b. Frekuensi dengan kisaran 13,56 MHz \pm 7 KHz;
 - c. Kecepatan transfer data (*Baudrate*) paling rendah 100 Kilo Bit/detik;
 - d. Memiliki *Secure Access Module* (SAM) yang dilengkapi dengan *crypto processor* yang sesuai dengan kebutuhan *chip*;
 - e. Mendukung autentikasi dua arah antara *smart card reader/writer* dan *chip*.
3. *Automated Fingerprint Identification System* (AFIS), terdiri dari:
- a. Perangkat server, terdiri dari beberapa hal sebagai berikut:
 - 1) *Platform* perangkat server berbentuk *rack mounted* atau *blade*;
 - 2) Kinerja (*Performance*) perangkat server bersifat *upgradeable* dan *scalable*;
 - 3) Sistem operasi (*Operating System*) berbasis *Linux/Unix/Windows* atau yang setara;
 - 4) Pangkalan Data (*Database*) berbasis standard RDBMS (*Relational Database Management System*), seperti *MySQL*, *Oracle*, *MS SQL Server* atau setara;

- 5) Perangkat lunak (*Software*) tersedia bagi AFIS Server dan AFIS *Workstation*;
 - 6) Kinerja perangkat lunak (*Software*) server dapat mendukung gugusan (*cluster*) dan dapat berskala sesuai dengan jumlah prosesor (*scalable to number of processors*).
- b. Klien, terdiri dari beberapa hal sebagai berikut :
- 1) *Platform* perangkat keras berbasis PC;
 - 2) Sistem operasi (*Operating System*) berbasis *Linux/Unix/Windows* atau yang setara;
 - 3) Pangkalan Data (*Database*) berbasis standard RDBMS, seperti *MySQL, Oracle, MS SQL Server* atau setara;
 - 4) Perangkat lunak (*software*) tersedia bagi AFIS PC;
 - 5) Perangkat lunak (*software*) klien dapat mendukung verifikasi secara *realtime*.
- c. Sistem AFIS terintegrasi dengan biodata, tanda tangan, pas photo dan *minutiae* sidik jari telunjuk tangan kanan dan sidik jari telunjuk tangan kiri pada *chip* dan SIAK serta terkonsolidasi dengan pusat data kependudukan.
- d. Pemindai Sidik Jari (*Fingerprint Scanner*) :
- 1) Pemindai hidup (*Live scanner*) berbasis optik, pemindai satu jari (*one finger scanner*);
 - 2) Pemindai dengan kemampuan resolusi (*scanner resolution*) paling rendah 356 x 292 *pixels* 500 dpi;
 - 3) *Driver* berbasis *Linux/Windows* atau yang setara.

e. Aplikasi, meliputi:

1) Fungsi sebagai berikut:

a) Citra Sidik Jari (*Fingerprint images*) memiliki sifat:

- (1) 500 dpi, 256 Gray Level;
- (2) ANSI/NIST Compliant;
- (3) *WSQ Compression: 1:10 for tenprints, 1:15 for latent prints.*

b) Kode Sidik Jari (*Fingerprint codes*) mengikuti standar ANSI/NIST ITL-1-2000, ISO/IEC 19794;

c) Sidik Jari tak tergantung putaran (*Rotation independent*) dan dapat diputar hingga 360 derajat;

d) Pemadanan (*Matching*) mendukung 1:N pemadanan (*Matching*) dan 1:1 pemadanan (*Matching*) yang terintegrasi;

e) Jenis pencarian (*Type of sources*) meliputi sepuluh sidik jari-sepuluh sidik jari (*Tenprint-Tenprint*), sidik jari Laten-sepuluh sidik jari (*Latentprint-Tenprint*), dan tambahan fungsi pencarian berdasarkan dua sidik jari atau satu sidik jari;

f) Hasil pemadanan (*Matching Results*) ditampilkan dalam bentuk daftar ketukan (*hit list*) dengan layar terbelah (*split screen*) dan ambang batas yang dapat disesuaikan (*adjustable threshold*);

g) Kapasitas penyimpanan (*Storage Capacity*) bersifat tak terbatas (*Unlimited*), dapat ditingkatkan (*upgradeable*) dan kinerja dapat berskala (*scalable performance*);

- h) Pas Photo terintegrasi secara penuh (*Fully Integrated*) atau mudah untuk interface dengan pangkalan data (*Database*) yang sudah ada dan memenuhi JPEG *color image compression*;
- i) Biodata terintegrasi secara penuh (*Fully Integrated*) atau mudah untuk *interface* dengan pangkalan data (*Database*) yang sudah ada;
- j) Apabila sidik jari tangan tidak dapat direkam, maka dilakukan perekaman kedua tangan penduduk dan *iris* yang bersangkutan ke dalam database kependudukan.

2) Performansi, meliputi :

- a) Hasil pemadanan (*Matching Results*) pernah masuk dalam sepuluh besar dari *National Institute of Standards and Technology Internal Report* (NISTIR), Amerika Serikat mulai tahun 2003 sampai dengan sekarang;
- b) Kinerja Pemadanan (*Matching Performance*) memiliki kecepatan paling rendah 100.000 pemadanan sidik jari per detik per prosesor (*core*) (*fingerprint matching per second per processor (core)*), dapat berskala sesuai dengan jumlah prosesor (*scalable to number of processors*), dan memiliki kemampuan pencarian data tak terbatas (*unlimited number of data searchability*).

B. SPESIFIKASI BLANGKO KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS
NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN SECARA NASIONAL

1. Material terbuat dari bahan PET/PETF/PETG (*PET = Polyethylene terephthalate, PETF = Polyethylene Terephthalate Film, PETG = Polyethylene Terephthalate Glycol*) atau PC (*Polycarbonate*);
2. Teknologi *printing background* blangko KTP menggunakan *offset printing*;
3. Teknologi *printing personalisasi* menggunakan *dye sublimation (retransfer)*;
4. *Printing* warna dipergunakan untuk mencetak latar belakang (*background*) blangko dan pas photo;
5. Karakteristik fisik, mempunyai ukuran 85,60 x 53,98 mm, warna biru gradasi, ketebalan dari 0,76 mm sampai dengan 1 mm kedap air (*waterproof*) berdasarkan ISO 7810:2003;
6. Susunan lapisan (*Layer*) terdiri dari :
 - a. Tampak depan:
 - 1) Area Judul pada bagian atas terdapat tulisan "KARTU TANDA PENDUDUK REPUBLIK INDONESIA";
 - 2) Area Logo/Gambar:
 - a) Pada bagian depan sebelah kiri atas terdapat Gambar lambang Negara Kesatuan Republik Indonesia "Burung Garuda Pancasila";
 - b) Terdapat Peta Kepulauan Indonesia.

- 3) Area penempatan *chip* berada pada sebelah kiri di dalam blangko KTP.
- b. Keamanan pencetakan (*Security Printing*) atau setara: *font* khusus, *hologram*, *microtext* hanya bisa dibaca dengan menggunakan kaca pembesar;
- c. PET/PETF/PETG;
- d. *Inlay Pad*;
- e. *Inlay Core (Chip)*;
- f. *Inlay Pad*;
- g. PET/PETF/PETG;
- h. Tampak belakang :
 - 1) Keamanan Pencetakan (*Security Printing*) atau setara dengan gambar peta Kepulauan Indonesia di dalam bola dunia;
 - 2) Data Personalisasi yang terlaminasi.

Keterangan: penggabungan lapisan (*Layer*) dimungkinkan.

Spesifikasi tersebut di atas lah yang digunakan sampai dengan saat ini dalam e-KTP yang diterapkan. Spesifikasi tersebut merupakan hasil dari perumusan dari yang dilakukan Pemerintah Pusat untuk pemenuhan kebutuhan sesuai dengan kondisi yang ada. Pelaksanaan pencetakannya tentu diserahkan kepada pihak ketiga yang berkompeten dalam bidangnya.

Berikut ini bentuk KTP Elektronik yang diterapkan di Indonesia :

Gambar. 4.3
Bentuk KTP Elektronik di Indonesia

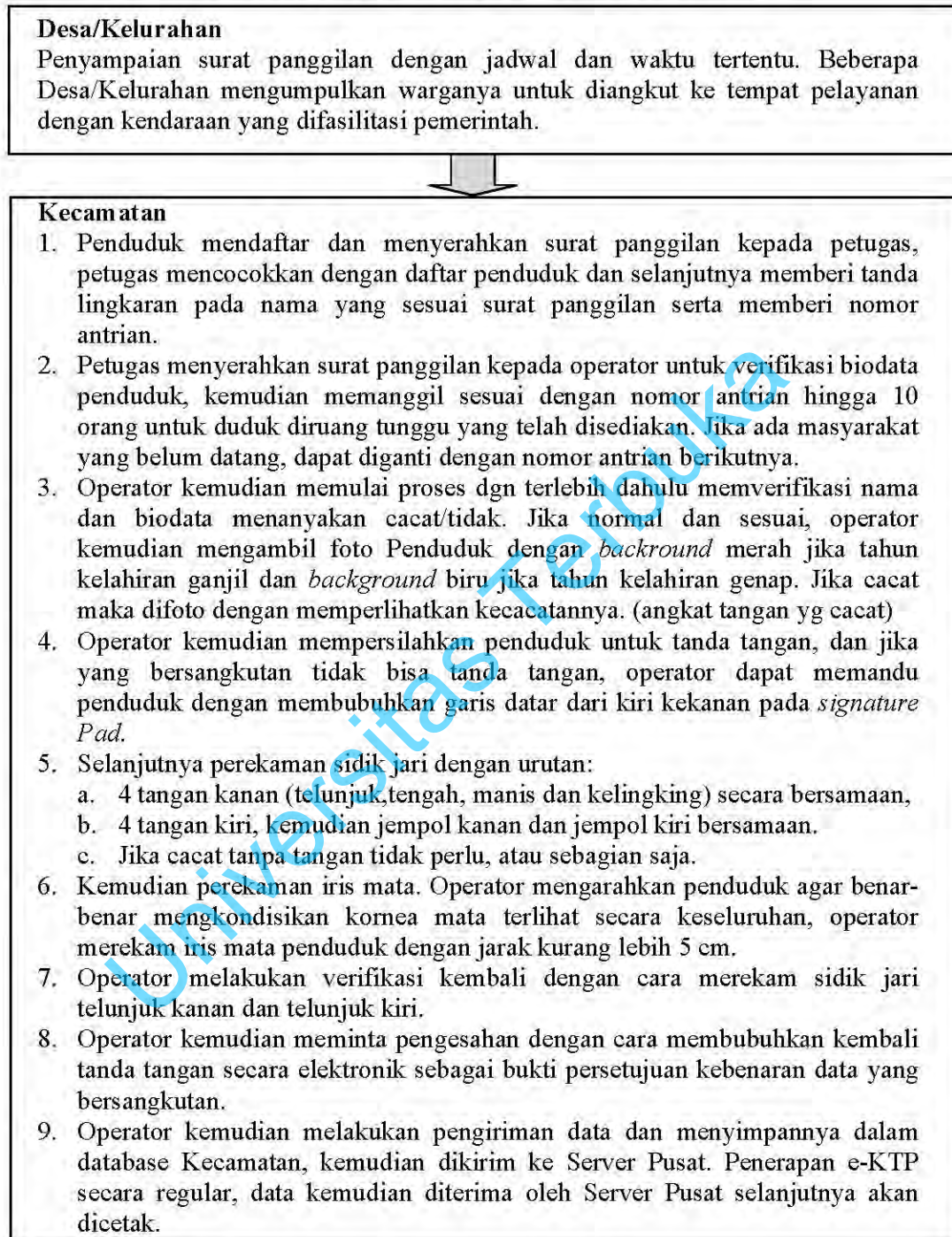


Sumber : Paparan Dirjen Adminduk Kemendagri tahun 2011.

Sejak tanggal 28 Oktober 2011 pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) serentak mulai dilaksanakan seluruh Kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Barat sesuai dengan pernyataan Bupati Kabupaten Kotawaringin Barat yang menyatakan kesanggupannya untuk menerapkan e-KTP pada Kabupaten Kotawaringin Barat.

Proses terbitnya e-KTP melalui beberapa tahapan mulai dari tingkat Desa/Kelurahan, tingkat Kecamatan sampai dengan proses *checking data* di Pusat untuk pencetakan e-KTP yang telah dinyatakan memiliki data valid. Sampai dengan saat ini pencetakan e-KTP masih diserahkan kepada pihak ketiga atau perusahaan beserta konsorsiumnya yang terikat kontrak dengan Kementerian Dalam Negeri. Lebih jelasnya berikut ini adalah standar pelayanan proses e-KTP di Indonesia.

Gambar. 4.4
Prosedur Penerapan KTP Elektronik di Indonesia



Sumber : Paparan Dirjen Adminduk Kemendagri tahun 2011.

Gambar tersebut di atas dapat diartikan bahwa secara umum proses pengurusan e-KTP tidak banyak jauh berbeda dengan pelayanan KTP sebelumnya. Hal yang membedakan adalah adanya tambahan kelengkapan data yang diminta selain foto wajah, yaitu rekam sidik jari dan rekam iris mata. Selain itu pencetakan KTP yang dulunya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten/ Kota, sekarang e-KTP pencetakannya dilakukan oleh Pemerintah Pusat. Hal tersebut berdampak pada semakin lambatnya waktu yang dibutuhkan sejak proses perekaman sampai dengan diterimanya e-KTP yang telah dicetak karena proses yang lebih panjang, namun saat ini e-KTP masih gratis dan persyaratannya lebih mudah cukup membawa undangan perekaman dari Kecamatan dan menunjukan KTP lama saja.

2. Motivasi Kerja Pegawai Kecamatan Pangkalan Lada

Dalam mendukung kelancaran pelaksanaan e-KTP ini turut didukung peralatan maupun sarana yang menunjang dalam proses pelayanan nantinya. Kelengkapan sarana merupakan salah satu pendukung motivasi kerja petugas atau operator nantinya untuk bekerja dengan cepat, tepat, akurat dan berkualitas. Ketersediaan peralatan yang lengkap dan anggaran pembiayaan yang memadai dapat mendorong semangat kerja nantinya dalam mengupayakan pelayanan yang terbaik, meskipun hal itu bukanlah menjadi penentu secara mutlak setidaknya hal ini menjadi modal awal dalam rangka merealisasikan program e-KTP di Kabupaten Kotawaringin Barat. Adapun alat dukung atau sarana yang dipersiapkan dalam pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada antara lain:

Tabel. 4.8
Data Sarana yang disiapkan Disdukcapil Kab. Kotawaringin Barat
Untuk Pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada

JENIS	URAIAN	BANYAKNYA
Perangkat Keras	Server untuk Database dan AFIS	1 buah
	Desktop PC	2 buah
	UPS 1000 VA	2 buah
	Fingerprint Scanner	2 buah
	Signature Pad	2 buah
	Iris Scanner	2 buah
	Harddisk Eksternal	1 buah
	Kamera Digital/Web Kamera	2 buah
	Tripod	2 buah
	Operating Sistem (OS)- windows Server	1 buah
	Database Engine (Standar Edition per 5 User)	1 buah
	Printer	1 unit
Perangkat Lunak	Aplikasi Perekaman Sidik Jari	1 buah
	Anti Virus Client	1 buah
	Anti Virus Server	1 buah
Sarana pendukung lainnya	Tenda	1 set
	Kursi Plastik	100 buah
	Genset	1 buah

Sumber : Bahan olahan hasil penelitian

Selain dukungan perlengkapan tersebut di atas, sebagai alat motivasi bagi aparatur yang melaksanakan adalah ketersediaan dana anggaran. Berikut ini yang anggaran yang dipersiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat untuk menunjang operasional kegiatan e-KTP di Kabupaten Kotawaringin Barat secara umum termasuk honorarium untuk petugas di Kecamatan Pangkalan Lada.

Tabel. 4.9
Dukungan Biaya Biaya Penerapan e-KTP
di Kabupaten Kotawaringin Barat

No	Sasaran Biaya	Jumlah (Rp)
1.	Honor/Insentif	171.045.000
2.	Alat Tulis Kantor	36.064.200
3.	Konsumsi	55.845.000
4.	Transportasi	142.500.000
5.	Fotocopy/Penggandaan	60.904.400
6.	Media Sosialisasi	72.775.000
7.	Perjalanan Dinas	152.300.000
8.	Sarana	422.070.000
9.	Distribusi	30.784.500
	TOTAL	1.144.288.100

Sumber : Disdukcapil Kab. Kobar tahun 2012

Menurut Sulaman, A.Md (Operator e-KTP Kec. Pangkalan Lada), disampaikan bahwa :

”Honor operator ditanggung Disdukcapil dan honor operator kalau bisa lebih ditingkatkan, karena pelaksanaannya di lapangan memerlukan tenaga dan pikiran yang ekstra dengan beragam kondisi masyarakat. Peran Disduk (Dinas Kependudukan Kab. Kotawaringin Barat) selama ini hanya melakukan monitoring dalam pelaksanaan e-KTP, bantuan personil juga tidak ada dari Disduk. Hanya ada tenaga kontrak dari Konsorsium 1 orang dan saat ini telah berakhir, sedangkan petugas di Kecamatan ada 4 pegawai yang bergantian melayani e-KTP.”

Kemudian di lingkungan kantor Kecamatan Pangkalan Lada sendiri fasilitas yang tersedia adalah tempat atau ruang pelayanan e-KTP serta halaman kantor yang memadai.

Gambar. 4.5
Komplek Kantor Kecamatan Pangkalan Lada



Sumber : Dokumentasi Peneliti (tanggal 3 Mei 2013)

Keberadaan fasilitas penunjang seperti halaman kantor yang cukup luas dan rindang sebagaimana terlihat pada gambar di atas akan memberikan kenyamanan kepada petugas maupun masyarakat untuk beraktifitas dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada. Area parkir tersedia cukup luas dan pengerasan halaman dengan *paving stone* menambah kerapian lingkungan luar. Ketersediaan ruang kerja, ruang pertemuan, dan perumahan pegawai dalam satu kompleks memudahkan aktifitas dengan tersedianya sarana-prasarana aparatur dalam upaya memberikan kenyamanan yang berdampak pada terbentuknya psikologis yang positif dari para petugas.

Gambar. 4.6
Ruang Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada



Sumber : Dokumentasi Peneliti (Tanggal 3 Mei 2013)

Pada gambar di atas ketersediaan ruang pelayanan sementara masih bergabung dengan ruang kerja Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa, hal ini dikarenakan ruang pelayanan di bangunan utama masih dalam proses perbaikan. Terlihat bahwa ruang pelayanan yang sedang di gunakan tidak dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC). Pada siang hari petugas maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan e-KTP merasakan kekurangnyamanan karena suhu udara yang panas.

Ketersediaan peralatan, ruang pelayanan dan ketersediaan anggaran menjadi bagian penting dalam meningkatkan motivasi aparatur Kecamatan Pangkalan Lada yang bertugas dalam pelaksanaan e-KTP ini.

Motivasi petugas yang tinggi juga dapat ditunjukkan dengan usaha mereka untuk memberikan pelayanan yang terbaik seperti memberikan pelayanan sampai

dengan di luar jam kerja yaitu malam hari, sehubungan keberadaan masyarakat Pangkalan Lada yang pada pagi dan siang hari tidak dapat hadir di kantor Kecamatan karena masih bekerja di perusahaan perkebunan terdekat.

Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Pangkalan Lada yaitu Bapak Mardiyono, SH. (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada) menyampaikan :

”Jika dibandingkan dari Kecamatan lainnya di Kotawaringin Barat, capaian persentase dari target yang ditentukan Kecamatan Pangkalan Lada masih yang paling tinggi. Capaian di Kecamatan Pangkalan Lada kurang lebih 73 persen koma sekian sampai dengan akhir tahun 2012 dari wajib KTP. Namun dari target pusat untuk e-KTP gratis sudah lebih dari 90 persen .”

Disampaikan juga oleh Bapak Yohanes Giyarta selaku Sekretaris Kecamatan Pangkalan Lada (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada):

“Kita memberikan Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada sesuai jam kerja saja, yaitu dari jam tujuh pagi sampai dengan jam setengah empat sore, senin sampai jum’at. Namun apabila masyarakat masih ada yang mengantre untuk dilayani, perekaman akan dilanjutkan meski telah melewati jam kerja. Hal ini kami bijaksana demi suksesnya program e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada, dan atas dasar kesadaran masyarakat tersebut itu sendiri.”

Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Sulaiman, A.Md sebagai operator e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada, (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada) yaitu :

”Seperti contohnya ada Desa yang mengajukan pelayanan perekaman e-KTP pada malam hari, karena sebagian masyarakatnya bekerja sebagai buruh harian lepas di perkebunan sawit tetap kami layani, tanpa dipungut biaya tambahan. Masyarakat tersebut hadir pada malam hari dengan mobil angkutan yang difasilitasi pemerintah desa. Pelayanan e-KTP tetap dilaksanakan di kantor Kecamatan Pangkalan Lada.”

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa target e-KTP dari Pusat ini adalah sejumlah 19.880 jiwa, yaitu untuk program e-KTP gratis. Berdasarkan data yang disampaikan bahwa di Kecamatan Pangkalan Lada terdapat 24.596 jiwa wajib KTP. Berarti dengan pencapaian 18.182 jiwa yang telah direkam, telah tercapai sebesar 91,46 %. Pencapaian ini merupakan hal yang positif karena tingkat capaian sudah dirasakan cukup maksimal dengan pelayanan yang diberikan secara ekstra bahkan hingga malam hari.

Meskipun yang menetapkan target adalah pemerintah pusat, aparatur di Kecamatan Pangkalan Lada tidak menganggap hal tersebut sebagai suatu permasalahan. Tetapi mereka justru menunjukkan semangat dalam memberikan pelayanan dengan baik dan merasakan kebanggaan tersendiri apabila target tersebut berhasil dicapai seperti yang diharapkan. Masyarakat pun dapat menerima pelayanan yang baik apabila petugas memberikan pelayanan dengan upaya terbaik.

Gambar . 4.7
Pelayanan e-KTP pada malam hari di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada



Sumber : Dokumentasi Kecamatan Pangkalan Lada 2011.

Gambar. 4.8
Suasana Ruang Tunggu Pelayanan e-KTP pada malam hari
di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada



Sumber: Dokumentasi Kecamatan Pangkalan Lada Tahun 2011.

Pelayanan diluar jam kerja yaitu sampai dengan malam hari juga dianggap sebagai salah satu upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat mengingat kondisi masyarakat yang mayoritas bekerja sebagai buruh harian lepas di perkebunan kelapa sawit. Perlunya diberikan pelayanan di malam hari tentunya juga tidak melewati batas waktu untuk beristirahat. Pelayanan yang dilakukan diluar jam kerja ini merupakan bentuk tanggungjawab aparatur Kecamatan Pangkalan Lada dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam pelayanan e-KTP. Masyarakat pun cukup antusias melakukan pelaksanaan perekaman e-KTP pada malam hari, mengingat tidak dapat mereka laksanakan di siang hari karena kondisi mereka sebagai pekerja Buruh Harian Lepas di Perkebunan Kelapa Sawit. Apabila mereka tidak bekerja selain tidak mendapatkan upah kerja dikhawatirkan nanti jadwal kerja di perusahaan akan

terganggu. Pemerintah kecamatan Pangkalan Lada juga telah menginformasikan untuk memberikan dispensasi kepada para pimpinan perusahaan.

3. Efektifitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada

Efektifitas pelaksanaan pelayanan e-KTP akan dapat diukur dari tingkat kedisiplinan pegawai dan data yang dihimpun untuk dilakukan evaluasi apakah telah berjalan seperti yang diharapkan dan berapa banyak capaian target yang diraih. Pengukuran terhadap efektifitas pelayanan e-KTP ini tidak hanya diukur atas kerja masing-masing individu, namun secara keseluruhan pegawai yang bertugas di dalamnya. Camat selaku pimpinan di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada memiliki kewenangan untuk menilai kinerja masing-masing pegawainya dalam melaksanakan tugas yang telah diperintahkan. Salah satunya terkait dengan tingkat kedisiplinan pegawainya dalam mentaati aturan jam kerja ataupun prosedur pelayanan yang telah ditentukan.

Kedisiplinan aparatur di Kecamatan Pangkalan Lada secara umum dapat digambarkan sebagaimana penyampaian Bapak Rudiansyah, S.Sos Camat Pangkalan Lada (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada) berikut ini:

“Kedisiplinan pegawai kantor Camat Pangkalan Lada relatif baik, meskipun ada beberapa pegawai tempat tinggalnya di kota Pangkalan Bun (berjarak kurang lebih 30 km dari Kecamatan Pangkalan Lada), tapi mereka selalu berusaha hadir tepat waktu yaitu pukul 07.30 pagi, dan jika berhalangan hadir atau terlambat datang biasanya akan menyampaikan keterangan melalui telepon. Pelayanan e-KTP sudah bisa dilaksanakan sejak pukul 07.30 Wib sampai dengan jam 15.30 Wib. Selain itu jika ada operator yang piket datang terlambat karena sesuatu hal, yang lain akan menggantikan sementara. Jadi pelayanan tetap bisa dilaksanakan.”

Hal tersebut selaras dengan yang dirasakan masyarakat yang pernah mengurus e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada. Rohimmin warga Desa Sungai Melawen (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada) menuturkan :

“Kami anggap sudah bagus pelayanan di Kecamatan. Kekurangaannya ya sampai dengan saat ini ada e-KTP yang belum jadi tapi tidak banyak punya warga lain, padahal sudah rekam e-KTP lama dari tahun 2011 kemarin. Juga antrinya agak lama, karena banyak yang datang bersamaan. Pengambilannya juga lebih mudah sudah diserahkan melalui desa, gak seperti sebelumnya harus ke kantor Kecamatan untuk di cek ulang sidik jarinya. Di kantor Kecamatan operatornya selalu siap melayani”.

Jaka Suherman yang merupakan warga Desa Pangkalan Dewa (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di halaman kantor Kecamatan Pangkalan Lada) menyampaikan hal serupa :

“Pelayanan e-KTP yang kami rasakan sudah cukup baik, hanya jadinya saja yang makan waktu lama. Padahal banyak keperluan untuk penggunaan kartu itu”.

Pada lain pihak Sunarto warga Desa Pangkalan Durin (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada) mengatakan :

“Kami tidak ada keluhan terhadap pelayanan e-KTP, hanya ada warga yang selama ini belum pernah mengurus KTP Nasional (KTP lama) masih memakai KK (Kartu Keluarga) yang warna merah tidak dapat dilayani e-KTP nya untuk sementara, masih harus menunggu dulu perbaikan data di kabupaten katanya orang Kecamatan. Di Kecamatan tidak bisa menambah data atau perbaiki data, harus lapor di Kabupaten”.

Pada dasarnya asumsi masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada sudah baik, karena kedatangan masyarakat ke kantor Kecamatan ini mendapatkan pelayanan yang mereka rasakan telah baik.

Bapak Romeli warga Desa Sumber Agung (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di Desa Sumber Agung Kecamatan Pangkalan Lada) mengatakan :

“Pelayanan e-KTP di kecamatan udah bagus aja. Saya sudah terima e-KTP nya. Memang kemaren agak lama nunggu jadinya e-KTP ini, tapi kan karena cetaknya di Jakarta lama pengirimannya kata orang Kecamatan”.

Dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada ini masyarakat menilai petugas memberikan pelayanan yang dapat dikatakan sudah sesuai dengan kemampuan mereka. Hal tersebut dikarenakan petugas yang melayani di kantor Kecamatan telah cukup menguasai pengoperasian peralatan e-KTP dan komunikasi dengan masyarakat sudah menerapkan tutur kata yang santun dan tidak membedakan status sosial seseorang.

Memang dalam permintaan pelaksanaan perbaikan data ataupun data baru dalam pelayanan e-KTP ini mengalami kendala teknis, yaitu harus melaporkan dulu ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat untuk dimasukan sebagai data baru di server SIAK Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat.

Dalam pengamatan peneliti sendiri hal itu memang benar adanya, setiap petugas yang berhalangan hadir ataupun sedang ada keperluan lain bisa digantikan oleh petugas lainnya tanpa menunggu perintah dari atasan mereka. Inisiatif ini terlihat sebagai kesadaran pribadi yang tumbuh karena rasa tanggung jawab dan rasa memiliki yang tinggi terhadap keberadaan kantor Kecamatan Pangkalan Lada. Maka hal positif tersebut lah yang menciptakan secara emosional antara petugas dengan warga masyarakat terjalin rasa persaudaraan dengan cara

berkomunikasi ramah disertai guyonan ringan untuk lebih akrab dan mencairkan suasana dalam pelayanan. Kedekatan antara pegawai kecamatan dengan masyarakat salah satunya dikarenakan para petugas sering berada di lapangan bertemu dengan masyarakat dalam melaksanakan tugas sehari-hari, begitu juga petugas cukup mengenal kondisi masyarakat di Kecamatan Pangkalan Lada.

Seperti disampaikan oleh Bapak Romeli di atas, bahwa masyarakat mengeluhkan lamanya proses pencetakan e-KTP yang dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat melalui pihak percetakan yang terikat kontrak. Apabila secara terus menerus hal ini tidak ada perbaikan, tentu masyarakat yang merasakan kerugiannya. Hal ini dikarenakan kebutuhan terhadap e-KTP sangatlah penting dalam persyaratan kelengkapan pemberian pelayanan publik, seperti perpanjangan SIM, STNK, perizinan usaha dan lainnya.

Selain itu proses perubahan data untuk disesuaikan dengan kondisi terkini dari masyarakat juga belum dapat terlayani, karena perubahan data harus terlebih dahulu dilaporkan ke pihak Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat. Sedangkan komunikasi melalui telpon atau faximile masih belum bisa melalui kantor Kecamatan karena belum ada jaringan telepon di Kecamatan ini. Jarak antara Kantor Kecamatan Pangkalan Lada dengan Disdukcapil di Kabupaten kurang lebih 35 Km, memerlukan waktu tempuh sekitar 1 jam melalui transportasi darat seperti sepeda motor ataupun mobil.

Selama ini pihak Kecamatan berkomunikasi melalui *handphone* yang mereka miliki secara pribadi. Meskipun begitu pihak Kecamatan tetap melakukan koordinasi yang cukup baik dengan keterbatasan tersebut, walau harus menggunakan biaya pribadi dalam melakukan komunikasi dan koordinasi.

Dalam hal ini ada beberapa data yang dapat dilihat terkait pencapaian pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada sampai dengan akhir tahun 2012.

Tabel 4.10
Pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada
Kabupaten Kotawaringin Barat sampai dengan Desember 2012

No	Uraian	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jumlah Wajib KTP	24.596	
2.	Target penyelesaian e-KTP	19.880	
3.	Jumlah yang direkam	18.182	73,9
4.	Jumlah yang belum direkam	6.471	26,1
	TOTAL		100
4.	Jumlah E-KTP yang sudah diterima Kecamatan PLada	14.455	79,50
5.	Jumlah E-KTP yang belum diterima Kecamatan P. Lada	3.727	20,50
	TOTAL		100
6.	Jumlah E-KTP yang sudah diambil pemilik	8.500	58,80
7.	Jumlah E-KTP yang belum diambil pemilik	5.955	41,20
	TOTAL		100
8.	Jumlah E-KTP Rusak	40	0,28

Sumber: Kecamatan Pangkalan Lada - Tahun 2012

Secara keseluruhan dari jumlah perekaman yang telah dilaksanakan yaitu sebesar 18.182 jiwa, telah diterima e-KTP yang tercetak 14.455 buah atau 79,50 % dari jumlah yang telah direkam. Sebesar 3.727 buah e-KTP atau 20,50 % -nya belum diterima karena masih dalam proses pencetakan di Pusat. Selanjutnya e-KTP yang telah selesai dicetak ini belum seluruhnya diambil oleh masyarakat karena pada saat itu masing-masing yang bersangkutan harus mengambil sendiri e-KTP nya tanpa boleh diwakilkan kepada orang lain untuk dilakukan cek kebenaran data yang ada dengan pemegangnya melalui sistem aktivasi kartu tersebut. Berdasarkan data di atas dari jumlah e-KTP yang telah diterima dari proses perekaman di Kecamatan Pangkalan Lada, terdapat sebagian kecil yang mengalami kerusakan, yaitu sejumlah 40 buah.

Saudara Sulaiman, A.Md menyampaikan terkait e-KTP yang rusak (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada) sebagaimana bahwa data tabel di atas adalah :

“E-KTP yang sudah dicetak ada beberapa yang rusak, maksudnya rusak ini adalah data yang tersimpan di memori *chip* tidak dapat dibaca oleh alat scan e-KTP”.

Pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada ternyata mengalami beberapa kendala teknis maupun non teknis hal ini antara lain dikarenakan alat rekam e-KTP di Kecamatan mengalami kerusakan dan perbaikan harus dilakukan oleh Konsorsium Pelaksana proyek e-KTP di Pusat. Dampaknya pelayanan tidak dapat dilakukan sejak Mei 2012 sampai dengan Desember 2012 di Kecamatan Pangkalan Lada. Petugas pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada sangat menyayangkan hal tersebut terjadi, namun hal tersebut

harus mereka hadapi hingga alat tersebut berhasil diperbaiki oleh perusahaan yang terikat kontrak dengan Pemerintah Pusat.

Disampaikan oleh Sulaiman, A.Md, sebagai operator e-KTP di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada):

”Alat rekam e-KTP di kantor Camat Pangkalan Lada ada 2 set, sedangkan alat rekam *mobile* dipinjamkan hanya sesuai jadwal dari Disdukcapil Kobar, bergantian dengan kecamatan lain. Untuk server dan ADB (*Administrator Data Base*) berada di Disdukcapil, sebagai alat kontrol pihak Kabupaten terhadap pelaksanaan e-KTP di Kecamatan. Kendala lainnya alat perekam hanya ada 2 set ini, sejak April 2012 rusak dan perbaikan harus diantar ke pusat karena masih menjadi tanggungan Konsorium yang melaksanakan proyek perlengkapan alat e-KTP. Pelayanan akhirnya terhenti, dan baru tahun 2013 ini diperbaiki dan bisa berjalan kembali untuk pelayanan (e-KTP).”

Pencapaian target penyelesaian e-KTP sebagaimana yang ditetapkan terkendala dengan kondisi ini. Meskipun telah digunakan dengan hati-hati, peralatan perekaman e-KTP masih terjadi kerusakan, operator tidak mengetahui secara pasti permasalahan yang dihadapi untuk memperbaikinya. Pihak Kecamatan juga telah menyampaikan permasalahan tersebut ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kotawaringin Barat. Namun pihak Disdukcapil di Kabupaten juga tidak dapat melayani perbaikannya hanya bisa mengirimkan terlebih dahulu peralatan tersebut ke Pusat untuk diperbaiki tenaga ahli dari perusahaan yang berwenang.

Kendala seperti ini akhirnya yang menghambat pencapaian target penyelesaian e-KTP wilayah Kecamatan Pangkalan Lada di tahun 2012. Meskipun aparatur kecamatan melakukan pelayanan yang baik, namun hal non-teknis menyebabkan pelaksanaan belum berjalan lancar.

Tabel 4.11
Rekapitulasi Bulanan Perekaman E-KTP 2011-2012
di Kecamatan Pangkalan Lada

NO	BULAN	JUMLAH
1.	Oktober 2011	360
2.	Nopember 2011	2.866
3.	Desember 2011	4.081
4.	Januari 2012	3.781
5.	Februari 2012	4.078
6.	Maret 2012	2.542
7.	April 2012	474
8.	Mei 2012	0
9.	Juni 2012	0
10.	Juli 2012	0
11.	Agustus 2012	0
12.	September 2012	0
13.	Oktober 2012	0
14.	Nopember 2012	0
15.	Desember 2012	0
TOTAL		18.182

Sumber: Kecamatan Pangkalan Lada - Tahun 2012

Kondisi ini memang mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat, alat perekaman e-KTP yang mengalami kerusakan tidak dapat segera diperbaiki. Apabila perbaikan bisa dilakukan di tingkat daerah tentu akan lebih mudah dijangkau dan biaya perbaikan bisa lebih murah. Data tabel di atas menunjukkan bahwa perbaikan peralatan yang harus menempuh proses yang rumit dan panjang

berakibat pada pelayanan tidak dapat dilakukan sejak bulan Mei sampai dengan akhir Desember tahun 2012. Apabila pelayanan dapat dilakukan sampai dengan akhir Desember tahun 2012 tidak menutup kemungkinan target penyelesaian pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada bisa terlampaui.

Gambar. 4.9
Operator e-KTP Kecamatan Pangkalan Lada melakukan perekaman
kepada warga dengan alat *mobile* e-KTP



Sumber : Dokumentasi pelaksanaan e-KTP Kecamatan Pangkalan Lada Tahun 2012.

Apabila semua alat rekam e-KTP ini rusak maka pelayanan akan terhenti, karena di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin tidak tersedia alat cadangan yang disiapkan oleh Pemerintah Pusat, masing-masing kecamatan telah dialokasikan masing-masing 2 set alat rekam, dan penggunaan data hanya bisa mengakses sesuai Kecamatan yang telah ditentukan alatnya. Alat rekam e-KTP *mobile* bukanlah merupakan alat pengganti, hanya dapat digunakan sesuai jadwal, perpindahan alat ini dari satu tempat ke tempat lainnya juga

memerlukan kehati-hatian mengingat peralatan elektronik yang rentan akan kerusakan terhadap benturan keras.

Tabel 4.18
Realisasi Pencapaian E-KTP sampai dengan 2012
Berdasarkan masing-masing Desa di Kecamatan Pangkalan Lada
Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	DESA	JUMLAH
1.	Pandu Senjaya	5.641
2.	Pangkalan Tiga	2.298
3.	Lada Mandala Jaya	2.445
4.	Makarti Jaya	1.528
5.	Sumber Agung	2.582
6.	Purbasari	2.193
7.	Sungai Rangit Jaya	1.597
8.	Pangkalan Dewa	2.141
9.	Kadipi Atas	862
10.	Sungai Melawen	1.873
11.	Pangkalan Durin	1.436
	a.Total wajib KTP Kec. P. Lada	24.596
	b.Target e-KTP Kec. P. Lada	19.880
	c.Total perekaman e-KTP	18.182
	REALISASI	(Target Pusat) 91,46 % (Dari Wajib KTP) 73,92 %

Sumber: Kecamatan Pangkalan Lada - Tahun 2012

Jika melihat dari angka capaian hingga akhir 2012, yaitu sejumlah 18.182 orang tersebut dapat dikatakan bahwa Kecamatan Pangkalan Lada masih belum tercapai targetnya, sebagaimana angka yang ditetapkan untuk tahap awal yaitu sejumlah 19.880 orang ditahun 2012 dengan persentase capaian yaitu sebesar 91,46 %. Namun jika dibandingkan dengan wajib KTP di Kecamatan Pangkalan Lada, berarti angka capaian masih berkisar 73,92 %. Tidak tercapainya 100% target untuk tahap awal perekaman e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada ini dikarenakan beberapa kendala yang terjadi dalam pelaksanaan di lapangan.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Agus Suparji, SH, Kepala Disdukcapil Kab. Kotawaringin Barat (wawancara tanggal 30 April 2013) disampaikan bahwa:

“Kendala yang terjadi, karena pencetakan e-KTP masih ditangani Pemerintah Pusat dan memakan waktu yang lama, ada yang pada saat proses perekaman e-KTP statusnya masih Belum Menikah dan kemudian dalam beberapa waktu yang bersangkutan menikah, namun pada saat e-KTP jadi data yang tertera masih berstatus belum menikah, padahal sudah menikah. Sedangkan untuk perbaikan e-KTP seperti itu sangat sulit, karena dikerjakan oleh Konsorsium perusahaan yang melaksanakan e-KTP mereka tidak mau rugi, karena 1 jiwa 1 e-KTP, apabila 1 jiwa ada 2 e-KTP karena adanya perbaikan maka kesulitan mereka untuk menyampaikan laporan sesuai kontrak kerja. Begitu juga apabila alat rekam ini rusak memperbaikinya harus langsung ke pusat, masih dalam masa kontrak konsorsium pelaksana. Kesulitan pencapaian target perekaman e-KTP ini secara umum karena domisili masyarakat yang berpindah-pindah namun tidak mengurus surat pindah, atau perubahan data domisilinya sehingga sulit untuk dicari. Kemudian pekerja dan buruh kayu di hutan misalnya, mereka lebih mengutamakan pekerjaan daripada turun ke kota atau ke kecamatan untuk mengurus e-KTP, terlebih informasi di hutan sulit terjangkau”.

Disampaikan oleh Sulaiman, A.Md, sebagai operator e-KTP di Kantor Kecamatan Pangkalan Lada (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada):

“Kesulitan yang ada untuk perubahan data tidak dapat dilakukan oleh operator di Kecamatan, harus ke Disdukcapil Kabupaten (Kotawaringin Barat), padahal masyarakat sudah menyampaikan perubahan data tersebut secara langsung ke operator. Akhirnya perekaman sementara tertunda untuk yang bersangkutan, seperti contohnya: warga (Desa) Pangkalan Dewa sekarang pindah ke (Desa) Pandu Senjaya karena data masih yang lama di Pangkalan Dewa sedangkan sebenarnya sudah di Pandu Senjaya, akhirnya data harus menunggu diubah dulu di Disdukcapil beberapa hari kemudian baru bisa dilayani sesuai data terbaru. Ada juga data suami istri tertukar, nama istrinya tapi data tanggal lahir dan kelamin suami yang tercantum. Hal sepele seperti ini juga harus menunggu dari Kabupaten beberapa hari, baru bisa dilakukan proses perekaman e-KTP di Kecamatan. Hal ini menghambat upaya cepatnya pelayanan. Fasilitas telepon dan Fax (faximile) di kantor Kecamatan (Pangkalan Lada) belum ada, karena jaringannya dari kabupaten belum sampai di kecamatan ini. Koordinasi dengan Kabupaten atau dengan pihak Desa masih pakai HP (Handphone) dengan pulsa dari uang pribadi. Kemudian listrik sering padam, sedangkan Genset sering macet dan minyaknya mahal. Disini Bensin eceran 1 liter Tujuh Ribu Rupiah, itupun takarannya kadang gak persis satu liter (kurang dari 1 liter).”

Bapak Mardiyono, SH selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum di Kecamatan Pangkalan Lada, menyampaikan hal berikut (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada):

Secara Teknis kendala operator hanya akses yang lambat ke pusat dan masyarakat menunggu cukup lama, mungkin karena program ini dilaksanakan serentak di Indonesia untuk mencapai target yang ditetapkan, kemampuan server pusat akhirnya melebihi kapasitas dan akses melambat dan terputus-putus. Kebetulan kondisi kantor (Kecamatan Pangkalan Lada) yang sedang dilakukan rehab ruangan, sedikit mengurangi kenyamanan dalam memberikan pelayanan e-KTP. Seharusnya di ruangan yang “adem”(dingin) ber-AC, karena gak bisa dipindah AC nya terpaksa pakai kipas angin saja, dan bergabung dengan berkas-berkas yang dititip sementara dari ruang kantor sedang ada perbaikan. Makanya sekarang bisa dilihat sendiri agak penuh ruangnya. Untuk operator e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada adalah dari PNS kantor kecamatan sejumlah, sedangkan masing-masing yang bersangkutan masih memiliki tugas lainnya di bawah Kasi (Kepala Seksi) masing-masing. Namun waktu dan tenaga hanya tersita pada e-KTP ini. Sebaiknya perlu ditambah tenaga operator, bisa dengan tenaga kontrak yang dibebankan biayanya pada Pemkab, agar pelayanan lainnya kepada masyarakat tidak terganggu. Hal ini dipertimbangkan dari jumlah pegawai di kecamatan terbatas.

Memperhatikan hal tersebut dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada masih mengalami berbagai kendala di lapangan.

Disampaikan oleh Bapak Agus Suparji, SH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat (wawancara dilakukan pada tanggal 30 April 2013, di ruang kerja beliau), bahwa :

“Mengingat pencetakan e-KTP memerlukan waktu yang lama dari pusat, bagi masyarakat yang telah mengurus e-KTP namun belum tercetak dan belum diterima, untuk keperluan administrasi pelayanan di instansi lain seperti SIM, Samsat, perbankan pihak Kecamatan akan mengeluarkan Surat Keterangan yang menerangkan bahwa e-KTP yang bersangkutan masih dalam proses. Yang mengatur Surat Keterangan dalam proses tersebut tidak ada dalam Perda, sifatnya hanya kebijakan yang kondisional untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan lainnya. Sedangkan KTP Nasional jenis lama sebenarnya masih bisa diproses, dan biayanya Rp. 30.000,- sesuai Perda Retribusi yang berlaku. Kebanyakan masyarakat malas mengurus KTP Nasional jenis lama, karena biayanya yang cukup mahal, seperti surat pengantar dari RT dan Desa/Kelurahan diperlukan. Sedangkan e-KTP tanpa surat pengantar dan pencetakannya di gratiskan Pemerintah Pusat). Sampai dengan saat ini belum ada petunjuk lebih lanjut dari Pemerintah Pusat, kapan e-KTP ini tidak gratis lagi atau berbayar. Sampai saat ini masih gratis. Kalau Perda yang mengatur mengenai Retribusi KTP Nasional sesuai Perda kita yang berlaku adalah sebesar Rp. 30.000,-. KTP Nasional sebagaimana tercantum di Perda dimaksudkan juga e-KTP, hanya bentuknya saja yang sekarang menggunakan sistem penyimpanan data berupa chip.

Sulaiman A.Md sebagai operator e-KTP Kecamatan Pangkalan Lada membenarkan terhadap penyampaian di atas (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada), yaitu :

“Untuk masyarakat yang telah berakhir KTP Nasional nya dan dalam proses pencetakan e-KTP kesulitan dalam mengurus perizinan atau pelayanan lain-lain, kita bijaksana dengan Surat Keterangan dalam proses (penerbitan E-KTP). Sebenarnya masyarakat bisa memperpanjang KTP Nasional nya, tetapi kebanyakan enggan mengurus karena mengeluarkan biaya lagi dan harus menunggu beberapa hari, sedangkan

e-KTP masih gratis. Akhirnya minta surat keterangan dalam proses itu, cukup ditunggu sebentar saja bisa langsung dibawa”.

Hal yang disampaikan di atas sesungguhnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat beserta pihak Kecamatan Pangkalan Lada telah berupaya maksimal melakukan alternatif kebijakan dalam mengatasi permasalahan e-KTP yang memerlukan waktu lama dalam penerbitannya yaitu dengan pelayanan KTP Nasional yang masih diberlakukan atau yang sifatnya mendesak dapat diberikan Surat Keterangan dalam Proses Penerbitan e-KTP.

Sosialisasi dalam menghimbau kepada masyarakat untuk segera melakukan perekaman e-KTP di wilayah Kecamatan masing-masing juga dilakukan dengan cukup maksimal dan intensif melalui berbagai media sosial.

Dalam penuturannya Bapak Agus Suparji, SH berkomentar :

“Sosialisasi dalam rangka mensukseskan program E-KTP ini dilakukan melalui, SBTV (Saluran Televisi Lokal “Shinta Buana Television”), spanduk untuk dipasang di tiap Desa-Kelurahan, Banner di masing-masing Kantor Kecamatan. Tahun 2011. Ada juga inisiatif pihak Kecamatan dalam melakukan sosialisasi ini melalui Masjid dan Mushola. Pihak kecamatan sudah cukup maksimal dalam mensukseskan program e-KTP ini mulai dari sosialisasi sampai proses perekaman, namun sulit untuk mencapai target maksimal sesuai waktu yang ditentukan”.

Berbagai upaya penyebarluasan informasi pelaksanaan e-KTP di wilayah ini sudah cukup maksimal, keaktifan masyarakat untuk melakukan proses perekaman e-KTP sesuai jadwal pada undangan yang disebarakan melalui RT masing-masing masih belum terpenuhi dengan baik. Masih terdapat masyarakat yang belum dapat hadir tepat sesuai jadwal, dikarenakan kendala yang beragam dari masing-masing individu. Ada yang masih menempuh pendidikan di luar kota,

lokasi pekerjaan yang jauh dan tidak dapat ditinggalkan, ataupun keadaan lain yang mengakibatkan ketidakhadiran masyarakat.

Selain kendala yang dihadapi, Sulaiman, A.Md menyampaikan harapannya untuk kelancaran pelayanan e-KTP ini (wawancara dilakukan pada tanggal 3 Mei 2013, di kantor Kecamatan Pangkalan Lada):

“Harapan kami, akses bisa lebih cepat dan kalau bisa setelah perekaman masyarakat bisa langsung menerima e-KTP pada saat itu juga. Selain itu Semoga ke depan perubahan data bisa dilakukan di kecamatan tanpa menunggu dari Kabupaten untuk merubahnya.”

Seluruh kondisi tersebut di atas menjadi perhatian peneliti untuk melakukan suatu analisis terhadap kinerja aparatur di Kecamatan Pangkalan Lada dalam pelayanan e-KTP.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan uraian teoritis pada bab sebelumnya dikaitkan dengan data maupun temuan yang dihimpun peneliti, sebelum ditarik kesimpulan diperlukan adanya pembahasan yang difokuskan pada kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik berdasarkan studi evaluasi kinerja pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat.

1. Latar Belakang Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau Electronic KTP (e-KTP) di Kabupaten Kotawaringin Barat.

a. Dasar peraturan yang berlaku.

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada ini adalah :

- 1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 3) Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- 4) Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;
- 5) Surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 471.13/4141/SJ tanggal 13 Oktober 2010 perihal Penerbitan NIK dan Persiapan Penerapan e-KTP Tahun 2011.
- 6) Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

b. Kebijakan yang dilaksanakan

Pelaksanaan program e-KTP di Kabupaten Kotawaringin Barat dimulai sejak 28 Oktober 2011 sebagaimana pernyataan Bupati Kotawaringin Barat kepada Gubernur Kalimantan Tengah, mengingat persiapan peralatan yang disediakan oleh Pemerintah Pusat di Kotawaringin Barat mengalami keterlambatan pengiriman yang seharusnya sejak tanggal 1 Oktober 2011 sudah bisa dilaksanakan sebagaimana amanat Peraturan Presiden RI Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26

Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Atas dasar peraturan yang berlaku dan kebijakan daerah yang dilaksanakan dapat dikatakan terjadi keterlambatan yang seharusnya dimulai tanggal 1 Oktober 2011 secara nasional, namun kendala non teknis menyebabkan pelaksanaan harus dimulai tanggal 28 Oktober 2011 di seluruh Kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Barat. Meskipun begitu tidak jadi permasalahan yang besar karena keterlambatan ini disebabkan keterlambatan dari pusat dalam pendistribusiannya, bukan kesalahan pada pemerintah daerah.

2. Motivasi Kerja Pegawai Kecamatan Pangkalan Lada

a. Target pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan data yang dihimpun peneliti dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat serta dari kantor Kecamatan Pangkalan Lada, dari jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Pangkalan Lada 30.241 jiwa, yang tercatat sebagai wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah sejumlah 24.596 jiwa (atau sebesar 81,33 %). Sedangkan dalam program e-KTP yang digratiskan oleh Pemerintah Pusat untuk Kecamatan Pangkalan Lada ditargetkan minimal tercapai 19.880 jiwa, namun sampai dengan akhir tahun 2012 total masyarakat Kecamatan Pangkalan Lada belum mencapai target minimal yaitu sejumlah 18.182 jiwa (atau sebesar 91,46 % dari target pusat). Jika total masyarakat kecamatan

Pangkalan Lada yang telah melakukan perekaman e-KTP dibandingkan dengan jumlah wajib memiliki KTP maka masih terhitung sebesar 73,92 %.

Secara umum dapat dikatakan pelaksanaan program pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada ini belum berhasil sebagaimana yang ditargetkan pemerintah pusat. Namun jika dilihat dari kondisi di lapangan peneliti menilai hal tersebut bisa tercapai bahkan terlampaui, apabila permasalahan dilapangan bisa segera diatasi.

b. Penghargaan terhadap pegawai atas pencapaian target.

Penghargaan terhadap pegawai tidak harus selalu diasumsikan dengan penerimaan honorarium kepada petugas terkait. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat sebenarnya telah menyusun anggaran guna menunjang pelaksanaan program ini, namun dengan keterbatasan anggaran dan prioritas penggunaan anggaran di daerah. Anggaran yang dialokasikan sudah cukup besar, namun yang dirasakan oleh petugas di Kecamatan Pangkalan Lada sebagaimana hasil wawancara masih mengharapkan adanya peningkatan jumlah honorarium kepada petugas di Kecamatan, karena disaat program diluncurkan dan masyarakat yang hadir cukup banyak perlu diperhitungkan tenaga dan pikiran ekstra para petugas untuk memberikan pelayanan e-KTP ini.

Keterbatasan fasilitas penunjang tidak menyurutkan petugas di Kecamatan ini menurunkan semangat kerja mereka, seperti ruangan yang tidak dilengkapi AC, ruang pelayanan yang agak sempit karena sebagian ruangan ada yang mengalami rehab dan listrik yang sering padam. Hal ini ditunjukkan dengan pelayanan sampai dengan diluar jam kerja (sampai malam hari).

Berdasarkan pengamatan peneliti secara umum petugas e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada tetap memiliki motivasi yang tinggi, meskipun adanya beberapa keterbatasan kompensasi terhadap tugas yang dilaksanakan dan fasilitas yang diterima petugas. Hal tersebut muncul dari kesadaran secara pribadi atas tanggung jawab terhadap tugas yang diemban, serta dorongan untuk melayani sebaik-baiknya kepada masyarakat karena rasa kebersamaan para petugas dengan lingkungannya dan kepuasan kerja yang dirasakan petugas apabila program ini dapat berjalan lancar dan sukses.

3. Efektifitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada

a. Tingkat Kedisiplinan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Pangkalan Lada, warga yang merasakan pelayanan di Kecamatan serta pengamatan peneliti sendiri bahwa tingkat kedisiplinan petugas pelayanan publik yang dalam hal ini dimaksudkan pada pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada telah cukup baik. Ketepatan waktu untuk hadir di kantor Kecamatan masih ada beberapa petugas yang belum tepat waktu namun masih dalam batas wajar yaitu sekitar 10 hingga 15 menit dari jam kehadiran yang ditentukan sebagaimana disampaikan oleh Camat Pangkalan Lada yaitu jam 07.30 Wib sudah berada di kantor. Hal ini karena sebagian petugas bertempat tinggal di luar Kecamatan Pangkalan Lada dengan jarak tempuh mencapai lebih dari 30 Km atau kurang lebih 1 jam perjalanan dengan kendaraan roda 2 atau roda 4.

Namun pada saat jam kerja ada juga beberapa petugas yang memanfaatkan fasilitas perumahan dinas tersedia di belakang kantor Kecamatan sedang

beristirahat dan telah melewati jam istirahat yang seharusnya, yaitu jam 12.00 Wib sampai dengan jam 13.00 Wib, menyebabkan ada beberapa saat petugas di tempat pelayanan bisa terjadi kekosongan.

Meskipun masyarakat yang merasakan pelayanan menyampaikan telah cukup puas, apabila beberapa hal kecil seperti ini terus menerus dibiarkan akan terjadi kebiasaan yang kurang baik sehingga pelanggaran kedisiplinan waktu kerja semakin lama menjadi hal yang sulit untuk diperbaiki. Perlu diperhatikan kembali bahwa jam kerja yang ditentukan harus ditaati oleh semua aparatur yang berada di dalam lingkup kantor tersebut.

b. Kemampuan Pegawai Dalam Melaksanakan Tugas.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan ini aparat Kecamatan Pangkalan Lada telah menguasai dengan baik secara teknis maupun non teknis dalam pemberian pelayanan. Sebagaimana yang disampaikan Surjadi (2009:46), pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas). Jika dikaitkan dengan pelaksanaan program e-KTP ini di Kecamatan Pangkalan Lada dapat dilihat kaitannya sebagai berikut:

1. Pelayanan harus cepat

Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparatur Kecamatan Pangkalan Lada telah memiliki motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik dengan kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya proses pelayanan lebih cepat akan lebih baik.

Namun kondisi koneksi akses dengan server pusat yang sering terputus-

putus dan listrik yang sering padam mengakibatkan pelayanan menjadi lambat, masyarakat dan operator terpaksa menunggu lebih lama untuk proses perekaman e-KTP dan masyarakat yang antri sesuai urutan pendaftaran merasa waktunya terbuang dan jenuh dalam menunggu. Terlebih penerbitan e-KTP dari Pusat memerlukan waktu yang lama.

2. Pelayanan harus tepat

Menurut Surjadi (2009:46), "Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu : aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas". Dari sisi produk layanan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yaitu berupa KTP Elektronik atau e-KTP. Dilihat dari sisi proses layanan juga telah memenuhi standar pelayanan yang ada. Aspeknya adalah jadwal, tempat, prosedur, persyaratan, dan pembiayaan sudah jelas, sehingga masyarakat tidak perlu berulang-ulang melengkapi berkas karena yang dibutuhkan hanyalah KTP Nasional yang lama dan undangan yang telah tercantum sesuai jadwalnya. Hal yang paling tidak dapat dipastikan ketepatannya adalah e-KTP yang telah selesai di cetak, karena pencetakannya dilakukan di Pusat.

3. Pelayanan harus akurat

Pada umumnya masyarakat menginginkan agar pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah informasinya harus akurat sehingga masyarakat memperoleh kepuasan. Menurut Surjadi (2009:46), Pelayanan harus akurat, produk tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.

Akan tetapi masih terjadi kendala terhadap ketepatan data ini, yaitu perubahan data tidak dapat dilakukan oleh operator di Kecamatan, harus ke Disdukcapil Kabupaten (Kotawaringin Barat), perekaman kepada warga yang bermohon perubahan data tertunda untuk beberapa hari. Kemudian ada juga data e-KTP yang sudah jadi, karena tenggang waktu yang lama antara perekaman dengan penerimaan e-KTP telah tercetak terdapat perubahan status (seperti belum menikah menjadi menikah, menikah menjadi cerai hidup/cerai mati, dan lain sebagainya) sehingga data menjadi tidak akurat lagi.

4. Pelayanan harus berkualitas

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang, jasa dan pelayanan publik, pemerintah berkewajiban untuk menyediakannya sesuai tuntutan keinginan, kebutuhan, harapan, situasi dan kondisi masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang dapat diukur melalui dimensi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pelayanan yang diberikan secara umum cukup baik mengingat petugas yang memberikan pelayanan adalah pegawai yang berkompeten di bidangnya dan telah memiliki keterampilan menggunakan perangkat peralatan perekaman e-KTP serta memahami tahapan prosesnya.

Namun pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Pangkalan Lada masih memiliki beberapa kelemahan dalam upaya memberikan pelayanan berkualitas, antara lain :

- a) Ruang pelayanan menggunakan kipas angin masih dirasakan kurang

nyaman, sedangkan ruang pelayanan sebelumnya dengan fasilitas AC masih dalam proses rehab/perbaikan.

- b) Masih ada petugas yang merokok sehingga sebagian warga yang tidak merokok merasa terganggu.
- c) Penampilan para petugas belum menampilkan cara berpakaian yang lebih rapi dan lebih menarik (seperti menggunakan kemeja berdasi, sepatu yang di semir mengkilap, menggunakan wewangian yang nyaman, serta memberikan pelayanan dengan ramah dan senyum hangat).

Hal tersebut di atas menunjukkan bahwa dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada sesungguhnya petugas atau aparatur pelayanan publik ini sudah memiliki motivasi yang baik, namun ada beberapa faktor internal maupun eksternal yang menyebabkan pelayanan belum maksimal dilakukan.

Dari hasil pengamatan peneliti kinerja pelayanan e-KTP ini di kantor Kecamatan Pangkalan Lada, aparatur yang bertugas memberikan pelayanan memiliki beberapa kelebihan dan kelemahan pada beberapa aspek. Kelebihannya antara lain kemampuan berkomunikasi dengan baik dan ramah, serta menguasai penggunaan peralatan kerja dengan baik dan semangat yang cukup tinggi untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Kelemahannya kesadaran untuk berpenampilan rapi dan menarik baru dimiliki sebagian kecil petugas, sebagian petugas yang bertempat tinggal cukup jauh dari kantor terlihat masih kelelahan ketika memulai pekerjaan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Dilihat dari hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Gibson sebagaimana dikutip Khaerul Umam (2010:189), ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu:

a. Faktor Individu

Yaitu kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang. Keterampilan para petugas e-KTP ini dapat dikatakan sudah baik, namun ada beberapa petugas yang karena berdomisili dengan jarak cukup jauh dari kantor Kecamatan menyebabkan kehadiran untuk tepat waktu sesuai jadwal belum terpenuhi dengan baik. Akan tetapi mereka pun siap memberikan pelayanan hingga melampaui jam kerja seperti pada malam hari sebagai timbal balik dari usaha memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Faktor Psikologi

Yaitu persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja. Pada dasarnya yang terlihat dari pelaksanaan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan ini adalah kesadaran untuk memberikan pengabdian yang tulus dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Sikap, pribadi, dan motivasi yang ditunjukkan dinilai sebagai bentuk untuk mencapai kepuasan kerja dari petugas itu sendiri.

c. Faktor Organisasi

Yaitu struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan (*reward system*). Struktur organisasi yang terlihat adalah berupa penunjukan Tim Kelompok Kerja Penerapan e-KTP di Kabupaten Kotawaringin Barat yang petugasnya telah ditentukan berdasarkan usulan dari Kecamatan itu sendiri. Sedangkan pembiayaan kegiatan pelayanan e-KTP ini dibebankan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

Berdasarkan pengamatan dan data yang dapat dihimpun, ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di lapangan :

1. Akses untuk koneksi ke pusat sering terputus, sehingga pelayanan lebih lama.
2. Ruang pelayanan menggunakan kipas angin masih dirasakan kurang nyaman, sedangkan ruang pelayanan sebelumnya dengan fasilitas AC masih dalam proses rehab/perbaikan.
3. Tenaga operator masih kurang, karena pegawai merangkap tugas lain selain sebagai operator e-KTP.
4. Perubahan data tidak dapat dilakukan oleh operator di Kecamatan, harus ke Disdukcapil Kabupaten (Kotawaringin Barat), perekaman kepada warga yang bermohon perubahan data tertunda.

5. Kantor Kecamatan masih belum tersedia jaringan telepon atau faximile, untuk komunikasi jarak jauh harus menggunakan handphone dengan pulsa dari biaya pribadi.
6. Kondisi listrik sering padam dan genset yang tersedia sering macet karena kapasitas daya terbatas, selain itu bahan bakar untuk genset berupa bensin di eceran berkisar Rp. 7.000,-/liter.
7. Penerbitan e-KTP dari pusat cukup lama prosesnya, sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk memproses perizinan di SAMSAT, maupun pelayanan publik lainnya.

Kemampuan dan keterbatasan setiap petugas masing-masing berbeda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tentunya untuk mencapai suatu kesempurnaan perlu dilakukan evaluasi dalam waktu tertentu, seperti halnya penelitian ini yang dimaksudkan sebagai salah satu bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan pemerintah agar kedepan bisa lebih baik.

E. Peningkatan Kinerja Aparatur Kecamatan

Menurut Mangkunegara dalam Umam (2010:198) terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai, dan kaitannya dalam hal ini adalah :

a. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja.

Pegawai yang mengemban amanah untuk melaksanakan pelayanan e-KTP ini akan mengetahui kelemahannya apabila telah dilakukan evaluasi dalam pelaksanaan yang telah berlangsung. Sebagaimana hasil evaluasi dalam

penelitian ini dapat dihimpun beberapa kekurangan kinerja aparatur di Kecamatan Pangkalan Lada antara lain :

1). Kurangnya Kerapian Petugas.

Sebagian petugas belum menampilkan kerapian yang maksimal, sehingga penerima pelayanan tidak merasa nyaman dengan penampilan tersebut. Masih terlihat pegawai yang memberikan pelayanan tidak dilengkapi tanda pengenal yang diharuskan, kemudian sepatu yang tidak disemir, baju dinas yang tidak dimasukkan serta rambut yang tidak disisir rapi dan tidak menggunakan wewangian. Meskipun tidak tersedia anggaran pemerintah untuk kelengkapan sepatu, semir sepatu, sisir maupun wewangian kepada pegawai, namun hal tersebut sudah menjadi keharusan bagi setiap orang untuk berpenampilan yang baik, sehingga

2). Kurangnya Disiplin petugas.

Meskipun dalam memberikan pelayanan telah melakukan upaya yang maksimal, namun masih terdapat beberapa petugas yang tidak hadir tepat waktu. Pada pagi hari masyarakat yang memerlukan pelayanan masih sepi, walaupun begitu perlu adanya kesadaran para petugas untuk mempersiapkan diri lebih baik sebelum memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayan yang baik salah satunya adalah siap memberikan pelayanan sesuai jam kerja yang telah ditentukan.

3). Keterampilan petugas masih kurang.

Operator yang melayani e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada ini ada 4 orang, namun secara teknis hanya 2 orang yang paling menguasai secara

mendalam teknis penggunaan peralatan dimaksud. Apabila terjadi gangguan pada peralatan ataupun koneksi sambungan ke pusat, hanya tergantung pada keterampilan 2 orang yang menguasai peralatan tersebut untuk menanganinya.

b. Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan

Apabila tidak ada evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP ini maka operator bersangkutan tidak akan mengerti bagaimana kekurangan mereka serta tingkat keseriusan dalam pelaksanaannya. Secara umum telah diketahui bahwa kekurangan para petugas dalam hal ini adalah kurangnya kerapian diri dan berbusana, kurangnya disiplin dan kurangnya keterampilan menggunakan peralatan. Secara umum dalam memberikan para petugas telah melakukannya dengan serius, hal ini dapat dilihat dari dipenuhinya ketentuan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat.

c. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.

Kekurangan yang terjadi pada individu dari petugas e-KTP ini harus diidentifikasi hal-hal penyebabnya, agar selanjutnya dapat dirumuskan upaya pembenahan kekurangan tersebut sesuai dengan penyebabnya. Jika dilihat beberapa kekurangan tersebut tidak terlepas dari sistem yang ada di Kantor Kecamatan maupun individu dari petugas sendiri. Sistem yang ada

dalam Kecamatan bisa saja menjadi pemicu kelemahan tersebut terjadi, ataupun hal-hal pribadi dalam keluarga.

d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.

Berbagai kekurangan yang ada perlu segera diperbaiki agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lebih baik. Kerapian diri dan berbusana, serta kurangnya disiplin bisa saja dikarenakan kebiasaan sejak dini di lingkungan keluarga. Kurangnya keterampilan menggunakan peralatan bisa dikarenakan keterbatasan seseorang dalam memahami ataupun menyerap suatu pengetahuan. Semua hal tersebut bisa diperbaiki atau dibenahi dengan cara memberikan motivasi atau pelatihan, misalnya ditanamkan pengetahuan mengenai tatacara berbusana yang rapi atau tersedianya kelengkapan berbusana yang lebih baik, memberikan *reward* terhadap pegawai yang telah melaksanakan kedisiplinan dengan baik.

e. Melakukan rencana tindakan tersebut.

Hal-hal tersebut di atas tidak hanya sebatas direncanakan, tetapi harus dilaksanakan agar terwujud perubahan yang mengarah kearah yang lebih baik. Pelaksanaan yang diawali dengan perencanaan tersusun dengan baik, akan dapat terwujud dengan baik. Oleh karena itu perubahan harus diniatkan dan atas kesadaran pribadi dari masing-masing individu. Kepemimpinan dalam organisasi sangat penting sebagai penggerak perubahan sikap dan mental pegawai ke arah yang lebih baik. Melakukan suatu tindakan harus dilakukan sesuai dengan kondisi maupun mental

pegawai yang ada di dalamnya, karena kesiapan untuk menerima perubahan belum tentu dimiliki orang setiap saat.

- f. **Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.**

Setiap pelaksanaan suatu pekerjaan tentu diperlukan pengecekan dari hasil akhirnya untuk memastikan bahwa setiap tahapan telah berjalan dengan tepat. Dalam hal ini permasalahan kelemahan dari para petugas seperti yang disebutkan sebelumnya bisa diperbaiki.

- g. **Mulai dari awal, apabila perlu.**

Apabila hasil yang didapat tidak seperti yang diharapkan setelah di evaluasi, tidaklah salah jika dilakukan dari awal untuk mengidentifikasi permasalahan, kemudian merumuskan rencana tindak, dan melaksanakannya dengan lebih baik lagi.

Hal tersebut di atas merupakan langkah-langkah peningkatan kinerja pegawai agar selanjutnya dapat melaksanakan tugas dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih memuaskan. Perbaikan secara terus menerus harus dilakukan agar pelayanan menjadi lebih baik dan masyarakat akhirnya bisa merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil kajian dan analisis dalam pelaksanaan penelitian tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik (Studi Evaluasi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kinerja aparatur dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada dapat dikatakan Baik. Pelaksanaan telah mengikuti ketentuan dasar hukum serta petunjuk pelaksanaan program e-KTP dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal ini terlihat juga dari angka pencapaian target penyelesaian e-KTP sampai dengan akhir tahun 2012 hampir terpenuhi seratus persen jika tidak terjadi kerusakan pada perangkat peralatan perekaman e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada. Selain itu berdasarkan penuturan masyarakat yang pernah menerima pelayanan pengurusan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada menyatakan pelayanan yang diterima sudah baik. Tingkat kedisiplinan aparatur Kecamatan ini juga dapat dikatakan sudah baik, meskipun ada beberapa yang belum hadir tepat pada waktunya karena domisili pegawai dengan kantor yang relatif sangat jauh. Para petugas telah mampu menguasai penggunaan perangkat peralatan perekaman e-KTP dengan baik serta kemampuan berkomunikasi yang baik dengan masyarakat. Kondisi yang dikatakan Baik tersebut belum dapat dikatakan memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masih terdapat

beberapa kelemahan dan kendala internal maupun eksternal. Kelemahan yang masih terlihat adalah kurang diperhatikannya kerapian dan petugas melayani dengan kondisi sambil merokok, sehingga dari pengamatan peneliti hal tersebut sedikit mengganggu pelayanan. Kendala internal dalam pelaksanaan antara lain kondisi peralatan yang sempat mengalami kerusakan harus diperbaiki ke konsorsium penyedia peralatan e-KTP di Pusat yang berdampak sejak bulan Mei 2012 sampai dengan bulan Desember 2012 pelayanan e-KTP tidak dapat dilaksanakan dan keterbatasan fasilitas ruang pelayanan. Kendala eksternalnya yaitu kondisi listrik yang sering padam sedangkan harga bahan bakar minyak yaitu bensin harganya cukup mahal di eceran, masyarakat yang tidak dapat hadir karena pekerjaan di luar daerah dan sedang menempuh pendidikan di luar kota, serta alat cetak e-KTP yang belum tersedia di tingkat daerah sehingga pencetakan masih di pusat dan memakan waktu yang lama.

2. Adapun yang mempengaruhi kinerja aparatur Pemerintah Kecamatan Pangkalan Lada dalam pelayanan e-KTP ini terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi, yaitu:

a. Faktor Individu

Yaitu kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang. Keterampilan para petugas e-KTP ini dapat dikatakan sudah baik, namun ada beberapa petugas yang karena berdomisili dengan jarak cukup jauh dari kantor Kecamatan menyebabkan kehadiran untuk tepat waktu sesuai jadwal belum terpenuhi dengan baik. Akan tetapi mereka pun siap memberikan

pelayanan hingga melampaui jam kerja seperti pada malam hari sebagai timbal balik dari usaha memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Faktor Psikologi

Yaitu persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja. Pada dasarnya yang terlihat dari pelaksanaan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan ini adalah kesadaran untuk memberikan pengabdian yang tulus dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Sikap, pribadi, dan motivasi yang ditunjukkan dinilai sebagai bentuk untuk mencapai kepuasan kerja dari petugas itu sendiri.

c. Faktor Organisasi

Yaitu struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan (*reward system*). Struktur organisasi yang terlihat adalah berupa penunjukan Tim Kelompok Kerja Penerapan e-KTP di Kabupaten Kotawaringin Barat yang petugasnya telah ditentukan berdasarkan usulan dari Kecamatan itu sendiri. Sedangkan pembiayaan kegiatan pelayanan e-KTP ini dibebankan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

3. Dalam meningkatkan kinerja aparatur Kecamatan Pangkalan Lada dalam pelayanan e-KTP ini tentu dengan memperhatikan berbagai kelemahan serta kendala internal dan eksternal dalam pelaksanaannya. Pembinaan kelemahan yang terjadi serta menyelesaikan kendala internal dan eksternal

adalah dengan memperhatikan tiga faktor yang mempengaruhi kinerja sebagaimana disebutkan di atas, yaitu faktor individu, faktor psikologi dan faktor organisasi. Ketiga faktor tersebut harus dibenahi secara bersama, karena satu dengan yang lain saling terkait terhadap pencapaian kinerja yang memuaskan kepada masyarakat.

B. Saran

Mengacu pada kesimpulan hasil penelitian di atas, berikut disampaikan beberapa saran atau rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik (Studi Evaluasi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat), antara lain :

1. Perbaikan kinerja aparatur perlu dimulai dari mengetahui permasalahan yang terjadi untuk selanjutnya diidentifikasi berbagai sumber permasalahan, kemudian merumuskan rencana tindak dalam rangka perbaikan, dan melaksanakan rencana tindak agar permasalahan dapat teratasi. Tidak hanya sampai disini, tetapi perlu di evaluasi untuk mengetahui perbaikan telah berjalan dengan semestinya atau belum.
2. Kepada para pegawai yang bertugas dan perannya sebagai pelayan publik untuk dapat bekerja secara baik, disiplin, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa memandang status sosial seseorang, serta menggunakan pendekatan yang sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat agar pelayanan publik di wilayah kecamatan khususnya pelayanan e-KTP bisa berjalan dengan baik dan di dukung oleh seluruh masyarakat.

3. Melakukan komunikasi secara terus menerus dengan Pemerintah Kabupaten yang dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat agar berbagai kendala yang terjadi dapat dikomunikasikan untuk mencari pemecahan masalahnya.
4. Memberikan *reward* maupun *punishment* yang setimpal dengan kedisiplinan dan kinerja aparatur, sebagai bahan pembinaan pegawai untuk menjaga motivasi pelaksanaan tugas sesuai dengan Tupoksi yang di amanahkan.
5. Guna perbaikan kualitas pelayanan publik ini perlu disediakan keluhan masyarakat sebagai referensi untuk dipertimbangkan memperbaiki pelayanan, seperti penyediaan Kotak Saran dan layanan melalui telepon, SMS dan lainnya. Selain itu tentunya aparatur Kecamatan harus cepat tanggap dalam memperbaiki atau membenahi pelayanan yang diberikan sesuai yang dikeluhkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur dalam Bentuk Buku

- Ali, Faried dan Andi Syamsu Alam, (2012). *Studi Kebijakan Pemerintah*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Dharma, Agus. (2003). *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Elu, B. Wilfridus dan Agus Joko Purwanto (2010). *Inovasi dan Perubahan Organisasi*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Gomes, F.C (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Andi Offset
- Handoko, Hani, (2002) *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Edisi Kedua BPFE-UGM
- Kismartini, (2011). *Analisis Kebijakan Publik*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Mangkunegara, A. P (2000) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mardiasmo, (2002). *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta: ANDI
- Moleong, L.J (2002) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nawawi, H. H (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ndraha, Talidziduhu. (2003), *Kybernology*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Nugraha, M. Qudrat (2011), *Manajemen Strategik Organisasi Publik*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Osborne, David dan Peter Plastrik. (2001). *Memangkas Birokrasi: Lima langkah Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Jakarta: PPM
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Sundarso, dkk. (2010). *Teori Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Surjadi, (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Umam, Khaerul, (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia

Widodo, Joko, 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang, 131

Badan Pusat Statistik Kabupaten Kotawaringin Barat (2012). *Kabupaten Kotawaringin Barat Dalam Angka Tahun 2012*. Pangkalan Bun: Penerbit BPS Kotawaringin Barat.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Kotawaringin Barat (2012). *Kecamatan Pangkalan Lada Dalam Angka Tahun 2012*. Pangkalan Bun: Penerbit BPS Kotawaringin Barat.

Literatur dalam Bentuk Paparan/Presentasi

Direktur Pendaftaran Penduduk Kementerian Dalam Negeri RI (2009). *Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis NIK Secara Nasional*. (Paparan di acara Sosialisasi Kebijakan dan Peraturan Administrasi Kependudukan tanggal 23 Nopember 2009 di Jakarta)

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat (2011). *Laporan Penerapan e-KTP 2011 di Kabupaten Kotawaringin Barat*. (Paparan dalam kunjungan Komisi II DPR RI tanggal 28 Juli 2011 di Pangkalan Bun)

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat (2013). *Administrasi Kependudukan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006*. (Paparan dalam Rapat Kerja Camat se Kabupaten Kotawaringin Barat tanggal 3 April 2013 di Pangkalan Bun)

Wasistiono, Sadu, (2010). *Optimalisasi Peran Strategis Pelayanan Kecamatan Dalam Mendukung Tatakelola Pemerintahan Yang Baik*. (Bahan Paparan perkuliahan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Literatur Jurnal Penelitian

Alchindi, D, Larasati, E, & Rihandoyo (2011). Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pedurungan *Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.

Kuswarini, R.W, Subowo, A & Yuniningsih, T (2012). Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.

Masrin (2013). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2013, 1 (1): 68-81.

Literatur dari Internet

http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik (diunduh tanggal 18 April 2013)

<http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/> (diunduh tanggal 18 April 2013)

Literatur Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 563/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2012.

Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 11 Tahun 2012 tentang Retribusi Penggantian Biaa Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil

Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 12 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Lampiran 1

INSTRUMEN PENELITIAN

PEDOMAN WAWANCARA :

Dalam melakukan penelitian dengan judul Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik (Studi Evaluasi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat) ini, penulis menggunakan tehnik wawancara mendalam (*in depth interview*). Pedoman wawancara ini sebagai upaya untuk menggali segala aspek informasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Pertanyaan yang diajukan akan berkembang sesuai dengan point-point yang telah disusun.

1. Latar belakang pelaksanaan pelayanan:
 - a. Dasar peraturan yang berlaku.
 - b. Kebijakan yang dilaksanakan
2. Motivasi kerja pegawai:
 - a. Target pelaksanaan pekerjaan.
 - b. Penghargaan terhadap pegawai atas pencapaian target.
3. Efektifitas pelaksanaan tugas :
 - a. Tingkat kedisiplinan pegawai.
 - b. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas.
 - c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Lampiran 2

INSTRUMEN PENELITIAN

PEDOMAN TELAAH DOKUMEN:

1. Rujukan Peraturan Pusat dan juknis serta juklak pusat
2. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat
3. Dokumen Anggaran dan Anggran Perubahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tahun 2012.
4. Dokumentasi terkait program e-KTP yang telah ditetapkan.

PEDOMAN OBSERVASI :

1. Sarana dan prasarana dalam penerapan e-KTP.
2. Sikap aparatur terhadap pelayanan penerapan e-KTP.
3. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan e-KTP Elektronik.
4. Sarana pendukung lainnya yang disiapkan oleh Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.
5. Tingkat pelayanan yang diberikan, dan tingkat penerimaan masyarakat.