

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KTP
DI KELURAHAN TELAGA BERTONG
KECAMATAN TALIWANG
KABUPATEN SUMBAWA BARAT TAHUN 2011**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelara Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

RUSTAM, S.AP

NIM: 016757941

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARI

TAPM yang berjudul Analisis Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2011 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 pencabutan ijazah dan gelar.

Jakarta, Agustus 2013
Yang Menyatakan



RUSTAM, S.AP
NIM. 016757941

BIODATA PENELITI

Nama/NIM : RUSTAM, S.AP
016757941

Tempat dan Tanggal Lahir : Taliwang, 12 Mei 1978

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Anggota Keluarga : - H. Abdullah (orang tua)
- Sri Purwati (Isteri)
- Iqsa Pena Rusrianto (Anak)
- Lestari Rambu Pertiwi (Anak)

Alamat Rumah dan Telp. : Lingkungan Bertong A RT. 01 RW. 04
Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang
Kabupaten Sumbawa Barat - NTB

No. Hp. : 085253799651

Alamat E-mail : rustam.bertong@gmail.com

Pengalaman Pendidikan : - SDN 07 Taliwang - KSB
- SMP Negeri 1 Taliwang - KSB
- SMU Islam Sumbawa Besar
- Universitas Samawa Sumbawa Besar

Pengalaman Pekerjaan : - Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa
Barat.

Prestasi atau Penghargaan yang pernah diraih : -

Taliwang, Agustus 2013
Peneliti,

RUSTAM, S.AP
NIM. 016757941

Analysis of Administrative Services ID Card in Telaga Bertong Village
District Taliwang, West Sumbawa Regency 2011

RUSTAM, S.AP
NIM. 016757941
rustam.bertong @ gmail.com

ABSTRACT

Keywords : Administrative Services ID Card in Telaga Bertong Village.

This study aims to analyze the process Administrative Services ID Card in Telaga Bertong Village Taliwang district, West Sumbawa Regency with variables (1). Discipline, (2). Limited of employes, (3). Human Resource Departement, (4). Facilities and infrastructure, (5). Welfare, and (6). Motivation. The research method used is a qualitative method. The selection of key informants was purposive sampling. How this is done with the consideration that the selected informants are people who really know or engage directly with research focus will be investigated. This research instrument is the researcher them selves by collecting data through interviews, documentation and field observations. The research data analysis techniques using data reduction, data presentation and Withdrawal conclusions and verification.

Research results indicate that there has been a bottleneck in the completion of the administrative ID Card in Telaga Bertong Village Taliwang District, West Sumbawa Regency 2011, so that the complaints in the community, and community values that Administrative services ID Card provided by the staff of Telaga Bertong Departement village unsatisfactory and often delayed.

As the conclusion that Administra tive Services ID Card in Telaga Bertong Village Taliwang District, West Sumbawa Regency is still running, but not according to the expectations of the community Telaga Bertong Village being served. These are due to the low labor discipline, the limited of employes, Human Resource Departement remains low, limited computer facilities, and welfare and employes motivation are still low.

Suggestions to the Government lack of employes West Sumbawa Regency, namely: to further improve the oversight of employee discipline, attention to personnel shortages village level, provide training or technical guidance to improve human resource departement, adding facilities and infrastructure as a facility for the smooth administration, employes welfare to stimulate performance of the employes, and can do roling staff employes who are less motivated to work for a balance in all instances.

Analisis Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong
Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2011

RUSTAM, S.AP
NIM. 016757941
rustam.bertong@gmail.com

ABSTRAK

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat dengan variabel penelitian sebagai berikut (1). Disiplin, (2). Keterbatasan jumlah pegawai, (3). SDM, (4). Sarana dan prasarana, (5). Kesejahteraan, dan (6). Motivasi. Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif. Pemilihan informan kunci adalah *purposive sampling*. Cara ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah orang yang benar-benar mengetahui atau terlibat langsung dengan fokus penelitian yang akan diteliti. Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi lapangan. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data serta Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa telah terjadi hambatan dalam penyelesaian Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat di tahun 2011, sehingga adanya keluhan didalam masyarakat, dan masyarakat menilai bahwa pelayanan Administrasi KTP yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Telaga Bertong tersebut tidak memuaskan dan sering tertunda-tunda.

Sebagai kesimpulan bahwa Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat tetap berjalan, namun tidak sesuai dengan harapan masyarakat Telaga Bertong yang dilayani. Hal ini disebabkan oleh rendahnya disiplin kerja, keterbatasan jumlah pegawai, SDM pegawai masih rendah, sarana komputer yang terbatas, dan kurangnya kesejahteraan pegawai serta motivasi kerja pegawai yang masih rendah.

Saran yang dapat peneliti sampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat yaitu : untuk lebih meningkatkan pengawasan terhadap disiplin Pegawai, memperhatikan kekurangan pegawai ditingkat Kelurahan, memberikan pelatihan atau bintek untuk meningkatkan SDM pegawai, menambah sarana dan prasarana sebagai fasilitas untuk kelancaran Administrasi, memperhatikan kesejahteraan pegawai untuk merangsang kinerja para pegawai, dan dapat melakukan *roling* staf terhadap pegawai yang kurang motivasi kerja agar terjadi keseimbangan disemua instansi.

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

JUDUL TAPM : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KTP
DI KELURAHAN TELAGA BERTONG KECAMATAN
TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT
TAHUN 2011

NAMA : RUSTAM, S.AP

NIM : 016757941

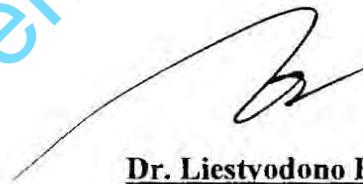
PROGRAM STUDI: MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Pembimbing II,



Dr. Ir. Sri Harijati, MA
NIP. 19620211 198803 2 002

Pembimbing I,



Dr. Liestyodono B. Irianto
NIP. 19581215 198601 1 009

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada
Program Pascasarjana Universitas Terbuka



Florentina Ratih Wulandari, S.IP., M.Si
NIP. 19710609 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

NAMA : RUSTAM, S.AP
NIM : 016757941
PROGRAM STUDI: MAGISTER ADEMINISTRASI PUBLIK
JUDUL TESIS : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KTP DI
KELURAHAN TELAGA BERTONG KECAMATAN
TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT
TAHUN 2011

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Komisi Penguji Tugas Akhir Program
Magister Program Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik
Universitas Terbuka pada:

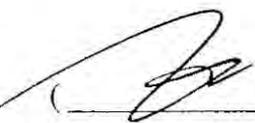
Hari/Tanggal : Minggu, 17 Nopember 2013
W a k t u : Pkl. 08.00 Wita

dan telah dinyatakan **LULUS**

Komisi Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji : Drs. H. Kesipudin, M.Pd ()

Penguji Ahli : Pheni Chalid, S.F.,MA.,Ph.D ()

Pembimbing I : Dr. Liestyodono B. Irianto ()

Pembimbing II : Dr. Ir. Sri Harijati, MA ()

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik ALLAH SWT karena dengan izin-Nyalah saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM), yang merupakan salah satu syarat mahasiswa pasca sarjana bidang studi Administrasi Publik Universitas Terbuka. Adapun tema yang diambil oleh penulis dalam TAPM ini adalah masalah Pelayanan dengan judul Analisis Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2011. Penulisan TAPM ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran bagaimana Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2011.

Penulisan TAPM ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat dalam rangka untuk melakukan pembenahan, agar pelayanan yang berikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Telaga Bertong benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat dan memuaskan. Kami yakin dalam penulisan makalah ini masih terdapat kekurangan-kekurangan atau kekeliruan baik dari aspek sistematika penyusunan maupun penggunaan data-data pendukung lainnya dikarenakan keterbatasan kemampuan peneliti. Dan peneliti menyadari bahwa dalam penulisan hingga penyelesaian TAPM ini terdapat banyak hambatan yang peneliti hadapi berupa karena kekurangan dan keterbatasan pengetahuan. Namun berkat bantuan, arahan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan TAPM ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus peneliti sampaikan kepada :

- (1) Ibu Suciati, M.Sc., Ph. D, Direktur Program Pascasarjana Magistes Administrasi Publik Universitas Terbuka;
- (2). Kepala UPBJJ Mataram Bapak Drs. H. Kesipudin, M.Pd selaku penyelenggara Program;
- (3) Dr. Liestyodono B. Irianto dan Dr. Ir. Sri Harijati, MA selaku dosen pembimbing pada penelitian ini yang telah menyempatkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan TAPM ini;
- (4). Kabid Ilmu Sosial dan Politik Program Program Pascasarjana Ibunda Florentina Ratih Wulandari,S.IP.,M.Si. selaku penanggung jawab Program Magister Administrasi Publik;
- (5) Para Dosen Program Magister Administrasi Publik. serta karyawan/karyawati UPBJJ Mataram yang dengan tulus membantu dan memberikan pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti mulai dari perkuliaan hingga penyelesaian TAPM;
- (6) Lurah Telaga Bertong yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan peneliti;
- (7) Kepala Seksi Pemerintahan yang telah membantu dan memberikan informasi yang jelas kepada peneliti;
- (8) Staf pegawai Kantor Lurah Telaga Bertong yang telah bersedia membantu peneliti dalam melengkapi data yang peneliti butuhkan; dan

- (9) Seluruh saudara-saudara serta teman-teman yang turut mendukung, dan membantu serta memberikan motivasi yang tinggi kepada peneliti dalam menyelesaikan TAPM ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Ungkapan terakhir, Peneliti berharap, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Peneliti,

Ttd

RUSTAM, S.AP

NIM. 016757941

Universitas Terbuka

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	19
1. Konsep Pelayanan	19
2. Konsep Pelayanan Publik	21
3. Indikator Pelayanan Publik	24
4. Kartu Tanda Penduduk.....	25
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	26
D. Kerangka Berfikir	48

BAB III	METODE PENELITIAN	51
A	Metode Penelitian	51
B	Lokasi dan Waktu Penelitian	55
C	Informan Penelitian	56
D	Prosedur pengumpulan Data	57
E	Analisis Data	58
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A	Deskripsi Lokasi Penelitian	61
1.	Gambaran Umum Kelurahan Telaga Bertong.....	61
2.	Keadaan Kantor Kelurahan Telaga Bertong.....	66
3.	Perangkat Kantor Kelurahan Telaga Bertong	66
B.	Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong	72
C.	Hasil Penelitian Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong	74
1.	Disiplin Kerja	74
2.	Keterbatasan Pegawai.....	80
3.	Sumber Daya Manusia.....	84
4.	Sarana Komputer Yang Terbatas	91
5.	Kurangnya Kesejahteraan Pegawai	95
6.	Motivasi Kerja	101



BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	106
	A. Kesimpulan	106
	B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		109

Universitas Terbuka

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Telaga Bertong.....	62
Tabel 4.2 Jumlah Kepala Keluarga Penduduk Kelurahan Telaga Bertong	63
Tabel 4.3 Jumlah Angka Pengangguran Penduduk Kelurahan Telaga Bertong	64
Tabel 4.4 Jumlah Keluarga Prasejahtera Penduduk Kelurahan Telaga Bertong	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Berfikir Pelayanan Administrasi KTP...	50

Universitas Terbuka

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Pedoman Wawancara dengan Lurah Telaga Bertong....	116
	- Transkrip Hasil Wawancara	117
Lampiran 2	Pedoman Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Lurah Telaga Bertong	119
	- Transkrip Hasil Wawancara	120
Lampiran 3	Pedoman Wawancara dengan Staf Kantor Lurah Telaga Bertong	121
	- Transkrip Hasil Wawancara	122
Lampiran 4	Pedoman Wawancara dengan Kepala Lingkungan Kelurahan Telaga Bertong	124
	- Transkrip Hasil Wawancara	124
Lampiran 5	Pedoman Wawancara dengan RT Kelurahan Telaga Bertong	125
	- Transkrip Hasil Wawancara	125
Lampiran 6	Pedoman Wawancara dengan masyarakat Kelurahan Telaga Bertong	126
	- Transkrip Hasil Wawancara	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kabupaten Sumbawa Barat merupakan Kabupaten yang masih relatif mudah dalam usianya yang ke 9 tahun, yang terbagi dalam 8 Kecamatan diantaranya Kecamatan Taliwang, Kecamatan Jereweh, Kecamatan Brang Rea, Kecamatan Seteluk, Kecamatan Poto Tano, Kecamatan Brang Ene', Kecamatan Maluk dan Kecamatan Sekongkang. Dengan total jumlah penduduk sampai dengan tahun 2011 berjumlah 137.161 jiwa. Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat secara terus menerus memperbaiki pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sumbawa Barat demi terciptanya sebuah pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Wakil Bupati Sumbawa Barat menyatakan bahwa pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat secara terus-menerus memperbaiki pelayanan publik demi memuaskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan untuk mengejar ketertinggalannya dengan kabupaten lainnya. Untuk mewujudkannya memang tidak lah mudah, oleh karenanya Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat telah melakukan berbagai upaya diantaranya dengan memaksimalkan kinerja aparturnya. Maka setiap aparatur di Kabupaten Sumbawa Barat haruslah bekerja keras, bekerja cerdas dan bekerja

ikhlas untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, pembenahan administrasi, dan budaya kerja karyawan yang dianggap perlu untuk dibenahi.

Seluruh perangkat kelurahan diminta untuk segera memperbaiki semua tata kerja pelayanan yang dikelolanya, termasuk di tingkat lingkungan terkait pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sebab, sampai saat ini masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat menyangkut pelayanan publik yang diberikan. Adimintrasi kelurahan tidak hanya terkait dengan tata kerja yang diatur atau sarana dan prasarana yang tersedia, tetapi yang lebih penting adalah mental pelayanan yang ditunjukkan oleh segenap aparat kelurahan.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, perangkat kelurahan harus terus membangun sikap dan perilaku pelayanan guna merubah mindseat selama ini cenderung dilayani, mulai kini dan seterusnya harus berubah menjadi melayani. Hal itu penting untuk menambah tingkat kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat. Artinya, wujud pelayanan itu bermuara dari kelurahan. Jika buruk pelayanan yang diberikan di tingkat kelurahan, maka akan berimbas image negatif kepada Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat.

Perangkat kelurahan harus mampu memberi pencitraan yang baik dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Perangkat kelurahan tidak bersikap arogan ketika masyarakat membutuhkan pelayanan. Jika ada masyarakat yang tidak lengkap persyaratannya di Kantor

Kelurahan, berilah penjelasan dengan baik dan penuh persuasif serta tidak menyinggung perasaan masyarakat.

Secara umum tugas dan pelayanan dilakukan di kelurahan adalah sebagai berikut:

1. Pembinaan langsung terhadap Aparatur Pemerintah Kelurahan sesuai dengan tugas dan fungsi dari aparaturnya serta pembinaan Administrasi Kelurahan.
2. Pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan. Pemerintah Kelurahan tetap melaksanakan pelayanan yang prima, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku untuk melaksanakan pola pelayanan yang murah dan tepat waktu.
3. Menginventarisasi kelompok-kelompok usaha ekonomi masyarakat. Kelompok-kelompok dalam rangka peningkatan pendapatan, perbaikan dan perekonomian serta mengembangkan kelompok ekonomi produktif di Kelurahan. Untuk melaksanakan pendapatan kelompok usaha ekonomi masyarakat menurut bidang dan usahanya masing-masing, di samping itu diadakan pelatihan bagi kelompok oleh dinas/Instansi terkait, serta menambah modal bagi kelompok yang telah ada di tingkat kelurahan.
4. Membentuk tim Pemuda Pemerhati Lingkungan dengan membudayakan kebersihan, keindahan dalam hidup dan kehidupan masyarakat serta mempertahankan dan melestarikan budaya bersih. Untuk membudayakan budaya bersih, budaya indah dan budaya tertib tetap dilaksanakan gotong

royong di setiap hari Jumat serta mengarahkan masyarakat membuang sampah pada tempat yang telah disediakan.

5. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk sadar hukum dan mengetahui hak dan kewajibannya serta meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang hukum dengan cara dilaksanakan sosialisasi dan penyuluhan hukum terhadap masyarakat oleh instansi pengadilan sehingga masyarakat tidak ragu lagi tentang masalah hukum.
6. Melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan Bupati untuk menangani urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintahan dalam lingkup kelurahan, meliputi urusan pemerintahan (Pelaksanaan urusan administrasi pemerintahan, pelayanan publik dan pengaturan kehidupan masyarakat serta pemberdayaan kelembagaan masyarakat), pembangunan (Pemberdayaan masyarakat dalam penyediaan sarana dan prasarana fasilitas umum serta pembangunan mental spiritual/keagamaan) dan kemasyarakatan (pemberdayaan masyarakat melalui pembinaan kehidupan sosial budaya masyarakat, kesehatan, pendidikan, keagamaan, dan pemberdayaan perekonomian kerakyatan) sesuai prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas serta pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan publik (*Public servant*) guna mewujudkan *good and clean governance*.

7. Menyusun dan menyiapkan konsep program kegiatan bidang pelayanan administrasi pemerintahan, pelayanan publik, pengaturan kehidupan bermasyarakat dan pemberdayaan kelembagaan masyarakat serta pembinaan ketentraman dan ketertiban umum sesuai prinsip efisiensi dan akuntabilitas serta pelayanan prima guna mewujudkan good and clean governance pada lingkup kelurahan sesuai dengan Program Kerja serta Konsultasi dan koordinasi dengan kecamatan dan Instansi terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Kelurahan adalah motor penggerak utama pelayanan pemerintah ditingkat bawah yang tersentuh langsung kepada masyarakat. Jika Kelurahan macet, maka lumpuhlah pelayanan tersebut. Sebisa mungkin rangkaian koordinasi tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan tupoksi di masing-masing Seksi. Lurah tidak dapat bekerja sendiri, harus didukung penuh oleh semua jajaran perangkat Kelurahan. Semua tugas dan tanggungjawab yang kita emban tetap mempunyai resiko. Tetapi dengan keterlibatan semua pegawai semuanya akan menjadi ringan.

Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang yang merupakan satuan pemerintahan yang terendah dan langsung dibawah Pemerintahan Kecamatan, keberadaan dan kedudukan Pemerintahan Kelurahan adalah vital. Pernyataan ini mengandung pengertian bahwa Kelurahan menjadi tumpuan sekaligus ujung tombak dalam penyelenggaraan pemerintahan serta sebagai sumber data dan informasi dalam penentuan berbagai kebijaksanaan

pemerintahan secara profesional. Keberhasilan aparat pemerintah daerah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan publik merupakan suatu cermin keberhasilan pembangunan nasional. Kelurahan sebagai sentra pelayanan publik terdepan di Kabupaten Sumbawa Barat dalam memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus segala keperluan yang terkait dengan administrasi kependudukan. Hajad hidup orang banyak memang memerlukan pengakuan administrasi pemerintahan agar hidup dan kehidupan dalam masyarakat menjadi lebih tenang karena segala urusan mempunyai kekuatan hukum. Sudah tidak zamannya lagi sekarang semua urusan dipersulit, seperti motto zaman zahiliyah dulu bahwa “ kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah “. Justru dengan gerakan reformasi birokrasi yang diproklamkan oleh kementerian pemberdayaan aparat negara, semua urusan seharusnya lebih dipermudah dan diperlancar dengan azas transparansi, akuntabel, cepat, dan cermat.

Service exchange atau pelayanan prima wajib hukumnya dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah yang langsung melayani kebutuhan masyarakat sebagai hak dari warga yang setia dalam bermasyarakat. Pelayanan Prima memang tetap dikedepankan, dilayani dengan baik dan sopan serta cepat oleh Pegawai Kelurahan. Semua seksi yang di ada Kelurahan, membangun koordinasi yang baik. Inilah tugas berat yang harus dilakukan, mensinkronkan segala tugas dan tanggung jawab masing-masing seksi.

Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat pada tahun 2011 mewajibkan kepada masyarakat untuk memiliki KTP bagi yang sudah berumur 17 tahun keatas. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan bahwa setiap warga yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin wajib memiliki KTP. Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong sering kali terjadi keterlambatan dalam penyelesaiannya. Baik itu tentang pembuatan KTP Baru, Perpanjangan KTP, dan KTP yang hilang.

Adapun kelengkapannya sebagai berikut :

a. KTP Baru

- Surat pengantar dari RT/Desa
- Foto copy Kartu Keluarga
- Foto copy Akte Kelahiran
- Foto copy Ijasah bagi yang memiliki

2. Perpanjangan KTP

- Permohonan pembuatan KTP (Berkas F1.07)
- Surat Pengantar dari RT/Desa
- Foto copy Kartu Keluarga
- KTP yang lama

3. KTP Hilang

- Permohonan pembuatan KTP (Berkas F1.07)
- Surat Pengantar dari RT/Desa

- Foto copy Kartu Keluarga
- Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian

Semakin tingginya tuntutan peran pemerintah Kelurahan Telaga Bertong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka secara otomatis para Abdi Negara ini dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya adalah membangun komunikasi yang efektif dan efisiensi antar berbagai stakeholder pembangunan. Masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat semakin kritis dan menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal. Tidak hanya di pusat pemerintahan, di semua tingkat pemerintahan dari pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama tentang pelayanan KTP yang efektif. Terhadap Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong ini, peneliti melihat adanya keterlambatan dalam penyelesaiannya, hal ini dibuktikan pula dengan keluhan masyarakat yang mengurus administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong tentang keterlambatan itu.

Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan Administrasi KTP di tingkat Kelurahan. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal

127 ayat 1 bahwa kelurahan dibentuk dalam wilayah kecamatan dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kemudian, dalam ayat 2 dijelaskan bahwa kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Penjelasan tersebut di atas memberikan pengertian bahwa pemerintah kelurahan adalah organisasi pemerintahan yang berada di wilayah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam pelaksanaan tugas pokoknya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota.

Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan disebutkan bahwa Susunan Organisasi Pemerintahan Kelurahan terdiri dari :

- a. Lurah
- b. Sekretaris Kelurahan
- c. Kepala Seksi
 - Membawahi : - Seksi Pemerintahan
 - Seksi Pendidikan
 - Seksi Kesejahteraan Rakyat
 - Seksi Ketentraman Ketertiban
- d. Kepala Lingkungan

Seluruh perangkat ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terutama dalam pembuatan KTP. Jangan sampai

seringkali tertunda dan merasa terlambat. Pada tahun 2011 masyarakat yang telah mengurus KTP sering mengeluh atas keterlambatan administrasi yang dilakukan oleh staf Kelurahan Telaga Bertong. Oleh karenanya peneliti merasa tertarik untuk melakukan analisis terhadap kasus yang terjadi di Kelurahan Telaga Bertong khususnya tentang pelayanan administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang tersebut diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- Apakah yang menghambat pelayanan administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

- Untuk menganalisis hambatan pelayanan administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat penelitian yaitu manfaat teoritis, manfaat praktis dan manfaat Kebijakan.

1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang telah dipelajari sehingga berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti dan

diharapkan pula dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi.

2. Manfaat praktis

Disamping manfaat teoritis juga memiliki manfaat praktis. Dengan diangkat permasalahan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan didalam mengambil suatu keputusan dan hasilnya dapat diketahui oleh masyarakat dan pemerintah. Sebagai pembenahan diri lembaga khususnya Kelurahan Telaga Bertong terhadap kelemahan-kelemahan yang dihadapi sehingga pelayanan Administrasi KTP dapat berjalan lancar sehingga masyarakat benar-benar merasakan kepuasan terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat.

3. Manfaat Akademik

Adapun manfaat Akademik dari penelitian ini adalah sebagai dasar dalam mengambil suatu keputusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang pelayanan Administrasi KTP guna menghindari pengurusan administrasi yang berbelit-belit yang bermuara kepada citra baik lembaga. Karena selama ini masyarakat masi troma dengan administrasi yang berbelit-belit yang telah dipraktekkan oleh oknum pejabat yang tidak pro rakyat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Haryo Prahasto (2008) meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan KTP di Kecamatan Semarang Barat). Tujuan penelitian tersebut adalah menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Semarang Barat. Subjek penelitian adalah pegawai di Kantor Camat Semarang Barat. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Semarang Barat, diperlukannya kinerja dalam skala prioritas utama. Dikatakan dengan prioritas utama karena masyarakat menilai bahwa sangat penting tetapi kinerja dari Kecamatan Semarang Barat melakukannya dengan tidak begitu baik. Pelayanan yang harus diprioritaskan dalam hal ini adalah :
 - a. Penyelesaian KTP sesuai dengan yang dijanjikan
 - b. Biaya yang murah
 - c. Petugas bertindak adil dan tidak membeda-bedakan
 - d. Ketepatan jam buka pelayanan
 - e. Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit
 - f. Pemberian informasi yang jelas
 - g. Alat dan fasilitas yang memadai

2. Muhammad Amin (2009) meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Desa Belo di Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Desa Belo di Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat, (2) Hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan Aparat Pemerintah Desa Belo di Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat, dan (3) Bagaimana melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah direncanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah ada keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi belum tercapai sepenuhnya. Subjek penelitian adalah pegawai Kantor Desa Belo di Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat. Hasil penelitian :

- a) Adanya pegawai yang masih kurang memahami dan menguasai hal-hal teknis pekerjaannya membuat pekerjaan terhambat. Sehingga terjadi keluhan masyarakat yang dilayaninya Hal ini tidak boleh dibiarkan. Organisasi harus menindak lanjuti antara lain dengan mengadakan suatu pelatihan seperti pelatihan komputer, kursus pembukuan dan akuntansi. Pelatihan ini bisa dibuat wajib untuk semua pegawai. Dengan adanya pelatihan yang wajib ini, diharapkan partisipasi anggota dalam kegiatan organisasi akan meningkat dan keterampilan pegawai akan bertambah.

- b) Banyaknya pegawai yang datang terlambat mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal. Kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan agar pelayanan aparat semakin meningkat. Caranya antara lain dengan memberikan hukuman kepada aparat yang datang terlambat sesuai dengan tingkat keterlambatannya dan diberikan penghargaan kepada yang datang tepat waktu. Misalnya setiap satu semester diadakan rekapitulasi daftar hadir, kemudian diberikan hadiah kepada yang selalu datang tepat waktu.
- c) Pemeliharaan alat-alat kantor masih kurang. Perlu perbaikan sistem pemeliharaan agar peralatan yang sudah usang tetap dapat digunakan secara maksimal. Selain petugas kebersihan, pengguna barang juga harus memiliki kesadaran untuk memelihara dan menggunakan peralatan kantor sebagaimana mestinya. Peralatan juga perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada, seperti misalnya komputer harus ada di setiap kantor untuk memperlancar dan mempercepat pekerjaan.
- d) Tidak ada pembagian tugas yang jelas di kantor. Pemimpin perlu membuat deskripsi pekerjaan yang jelas agar tidak terjadi *over lapping* dalam pekerjaan. Selain itu, tingkat penghargaan bagi pegawai yang berprestasi juga perlu diadakan agar para pegawai bersemangat dalam bekerja.

3. Mukhlizar (2005) meneliti tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik (Study Kasus Pada Kantor Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan). Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik yang ditunjukkan oleh Kantor Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik yang ditunjukkan oleh Kantor Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan normative yuridis yaitu menitik beratkan pada kajian dan analisis tentang data-data skunder dan wawancara lapangan yang mendukung tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik. Data yang terkumpul berupa bahan-bahan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti secara yuridis kualitatif.
Hasil penelitian ini adalah Akuntabilitas Pelayanan Publik masih mendapat keluhan dari masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah waktu pelayanan yang relatif lama, mahal nya biaya pelayanan, ketidakadilan dalam pelayanan, kurangnya jaminan hukum terhadap produk layanan yang diperoleh, dan prosedur pelayanan yang kurang jelas.

4. Eldawati (2012) meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dalam penelitian kali ini adalah terkait dengan program pembuatan E-KTP yang diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Sumbawa serta untuk memberikan gambaran secara obyektif kepada masyarakat terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Ruang Lingkup Penelitian adalah Banyak objek yang bisa diteliti terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Tapi dalam hal ini penulis hanya membatasi kajian penelitian pada program pembuatan E-KTP, agar memudahkan peneliti dalam melakukan dan mengolah hasil penelitian. Untuk penelitian kualitatif dengan judul “Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP (Elektronik-KTP) (Studi kasus pada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat)” ini, peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur dan penyebaran angket untuk memperoleh data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dimana peneliti akan menyajikan hasil penelitian terkait dengan fenomena yang diteliti secara gamblang melalui gambaran yang jelas.

Hasil penelitian ini adalah Program pembuatan E-KTP ini memunculkan banyak pro kontra di masyarakat. Banyak masyarakat yang mendukung

terkait dengan digalakkannya program ini oleh pemerintah. Tapi ada juga yang mengkritik program ini karena proses administrasi pembuatannya yang dianggap rumit dan memakan waktu. Program ini telah dilaksanakan akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terlalu berbelit-belit sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

5. Kamaria Syamsih (2011) meneliti tentang Analisis Pelayanan Aparatur pada Dinas Pertanian dan Kehutanan di Kota Bima. Proses pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, teknik observasi dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan tiga kriteria yaitu : (1) Kredibilitas, (2) Dependabilitas dan (3) Konfirmabilitas. Sedangkan Analisis data dilakukan dengan teknik deskriptif melalui tiga alur kegiatan yang merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan yaitu : (1) reduksi data, (2) penyajian data dan (3) penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan di Kota Bima obyek penelitian mempunyai kelebihan pada aspek keamanan pada saat memberikan pelayanan penebitan dokumen dan permohonan penampungan dan penjuala kayu kepada masyarakat/pengusaha serta perilaku atau sikap aparatur dalam berhadapan dengan masyarakat terutama dalam menjalankan fungsi pelayanan. Namun jika dilihat dari aspek teknis administrasi dan manajemen, kinerja aparatur

Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bima tersebut tidak baik. Selain itu, kinerja yang ditunjukkan Aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bima (dalam penelitian ini adalah Bidang Kehutanan) yang belum baik, terutama jika dikaitkan dengan unsur-unsur seperti, kualitas hasil kerja, dan tanggung jawab walaupun punya keunggulan pada unsur-unsur loyalitas dan kerja sama dengan sesama aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bima.

Mengacu pada penelitian – penelitian tersebut diatas, terdapat kesamaan penelitian yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbedaan dari penelitian terdahulu adalah Penelitian ini menggambarkan bagaimana Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Nawawi, (1983:63) mengatakan bahwa : Penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subyek/obyek (seorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Dalam pelayanan Administrasi KTP ini telah terjadi suatu keributan dalam masyarakat Kelurahan Telaga Bertong. Selain perbedaan tersebut, terdapat juga perbedaan waktu penelitian dan jumlah informan.

B. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan

Pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. menurut Triguno (1997:78) pelayanan yang terbaik, yaitu "melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu". sedangkan menurut Tjiptono (1996:58) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu : 1. kecepatan. 2. ketepatan. 3. keramahan. 4. kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan.

Wyckof (1996) mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu : tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". ini berarti, bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika kualitas jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas. berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendir tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*) menurut Gazperzs (1997:12).

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998:41) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.” Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (2005:4) bahwa :

“Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, memperisngkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi”

2. Konsep Pelayanan Publik

Kamus besar Bahasa Indonesia 1995 menerangkan bahwa Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 mengenai pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- f. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Menurut Gonroos (1990) “ pelayanan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu :

- a. *Core Service*
Core service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya. Misalnya melayani KTP, maka penyediaan KTP merupakan layanan utama.
- b. *Facilitating Service*
Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, misalnya terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) maka pemerintah menyediakan layanan satu pintu dengan menggunakan teknologi yang canggih.
- c. *Supporting Service*
Seperti pada *facilitating service*, *supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan. Misalnya dalam membuat pelanggan atau masyarakat nyaman, maka disediakan ruang tunggu yang memadai bahkan bisa saja diberi AC.

Pelayanan publik terdiri kata pelayanan dan publik (*public*), dimana pelayanan secara etimologi dapat diartikan sebagai:

“pelayanan” berasal dari kata “layan” berarti membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang, “meladeni” sedangkan “pelayanan” berarti perihal/cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa” Poerwadarminta (1996) dalam Eldawati (2012:80).

Berdasarkan pendapat di atas, maka pelayanan merupakan kegiatan untuk menyiapkan kebutuhan orang lain, dimana orang yang melakukan hal tersebut mendapatkan imbalan dari orang yang telah disiapkan kebutuhannya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, maka Moenir (2006:12) mengungkapkan konsep pelayanan sebagai berikut:

“setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang ditunjuk guna memenuhi kepentingan orang banyak namun tidak berarti pelayanan itu sifatnya harus selalu kolektif sebab melayani perorangan pun asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan dan kebutuhan bersama yang telah diatur”.

Berdasarkan konsep tersebut, maka dalam hal pelayanan terdapat dua belah pihak, yaitu pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Bentuk maupun kegiatan layanan yang dilakukan berdasarkan konsep di atas bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat.

Kata *public* (publik) secara epistemologi diartikan sebagai: (1) Orang banyak, (2) Rakyat, Echlos 1997 dalam Mukhlizar (2005:83). Publik dalam konteks pemerintahan merupakan masyarakat atau rakyat. Masyarakat dalam konteks pelayanan merupakan pihak yang dilayani.

Berdasarkan pada beberapa pendapat di atas maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai:

“pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberi mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah” (Saefullah,1999:5).

Konsep pelayanan publik yang telah dikemukakan di atas, adalah merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah meliputi banyak hal menyangkut semua kebutuhan masyarakat.

3. Indikator Pelayanan Publik.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Pencapaian kepuasan tersebut dituntut adanya kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima dapat diberikan kepada masyarakat apabila telah memenuhi beberapa indikator dari pelayanan itu sendiri. Indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons (2006:7) terdiri dari:

- a. *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

- b. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. *Assurance*, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- e. *Empati*, ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Indikator-indikator pelayanan publik tersebut selain dapat menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, juga dapat menciptakan suasana pola interaksi yang baik antara masyarakat dengan birokrat. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya tingkat perhatian terhadap etika dan moral dari birokrat untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

4. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

- a. KTP adalah kartu bukti diri (legitimasi) bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia
- b. Setiap Penduduk berumur diatas 17 tahun, atau telah/pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c. Masa berlaku Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi yang berusia 17 tahun sampai dengan usia dibawah 60 tahun adalah 5 tahun, dan bagi penduduk yang berusia diatas 60 tahun masa berlaku Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah seumur hidup

KTP diterbitkan untuk permohonan baru, terjadi perubahan data, rusak, hilang, dan habis masa berlakunya

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

1. Disiplin Kerja

Disiplin merupakan sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan Hodges (1990). Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja dapat diartikan suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan pegawai terhadap peraturan institusi.

Disiplin diri menurut Jasin (1989), merupakan disiplin yang dikembangkan atau kontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan manifestasi atau aktualisasi dari tanggung jawab pribadi, yang berarti mengakui dan menerima nilai-nilai yang ada di luar dirinya. Penanaman nilai-nilai disiplin dapat berkembang apabila di dukung oleh situasi lingkungan yang kondusif yaitu situasi yang diwarnai perlakuan yang konsisten dari atasannya.

Disiplin diri sangat besar perannya dalam mencapai tujuan institusi. Melalui disiplin diri seorang pegawai selain menghargai dirinya juga menghargai orang lain. Misalnya jika seorang pegawai sedang melaksanakan tugas tanpa ada pengawasan dari atasannya, pegawai tersebut akan bertanggung jawab menyelesaikan pekerjaan tersebut. Pengaturan pekerjaan dari atasan ke pegawainya juga perlu diperhatikan. Sehingga tidak terjadi ketimpangan antar pegawai, apalagi jika

dihubungkan dengan upah kinerja yang memasukkan faktor prestasi kerja didalamnya. Hal ini juga dapat digunakan sebagai acuan pada pegawainya agar bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan kepadanya, baik dalam penyelesaian pekerjaan tersebut maupun ketepatan waktu pengerjaannya. Dengan seimbang beban pekerjaan dan lingkungan yang kondusif, maka disiplin diri dapat ditingkatkan sehingga terwujud tujuan institusi. Jika tujuan terpenuhi, pegawai akan memperoleh reward, baik berupa prestasi maupun kompetensi lainnya.

Disiplin diri berbentuk penghargaan terhadap orang lain. Jika orang lain merasa dihargai, akan tumbuh penghargaan serupa dari orang lain pada dirinya. Ketiga, merupakan aktualisasi terhadap kemampuan diri. Aktualisasi dapat diartikan dengan penghargaan terhadap diri sendiri atas kemampuan yang dimilikinya. Disiplin diri dapat berkembang dengan baik dengan adanya disiplin kerja institusi yang mendukung. Disiplin diri tidak dapat dikembangkan secara optimal tanpa dukungan disiplin kerja institusi yang baik. Sebaliknya disiplin kerja suatu institusi tidak akan terwujud dengan maksimal, jika tidak ditunjang dengan disiplin diri dari para pegawainya. Upaya ini seharusnya ditingkatkan kualitas disiplinnya dalam tingkat identifikasi, yaitu disiplin yang diperoleh dari para atasannya. Implikasinya para atasan diharapkan dapat menjadi model peran dan pusat identifikasi bagi pegawainya dalam melaksanakan disiplin kerja. Dengan adanya disiplin kerja yang baik, diharapkan semua yang menjadi harapan

Kelurahan Telaga Bertong dapat terwujud dengan baik, yaitu Kelurahan Telaga Bertong yang Profesional, Integritas, dan Amanah.

Disiplin merupakan kata yang sering kita dengar dan telah tertuang dalam ketentuan berupa peraturan-peraturan yang secara eksplisit perlu juga mencakup sangsi-sangsi yang akan diterima jika terjadi pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan tersebut. Menurut Soengeng Prijodarminto (1992) bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, ketenteraman, keteraturan, dan ketertiban.

Dalam kaitannya dengan disiplin kerja, Siswanto (1989) mengemukakan disiplin kerja sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Sementara itu, Jerry Wyckoff dan Barbara C. Unel (1990) mendefinisikan disiplin sebagai suatu proses bekerja yang mengarah kepada ketertiban dan pengendalian diri.

Dari beberapa pengertian yang diungkapkan di atas tampak bahwa disiplin pada dasarnya merupakan tindakan manajemen untuk mendorong agar para anggota organisasi dapat memenuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, yang di dalamnya

mencakup: (1) adanya tata tertib atau ketentuan-ketentuan; (2) adanya kepatuhan para pengikut; dan (3) adanya sanksi bagi pelanggar

Pada bagian lain, Jerry Wyckoff dan Barbara C. Unel, dalam Eldawati (2012:101) menyebutkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran, kemauan dan kesediaan kerja orang lain agar dapat taat dan tunduk terhadap semua peraturan dan norma yang berlaku, kesadaaran kerja adalah sikap sukarela dan merupakan panggilan akan tugas dan tanggung jawab bagi seorang karyawan. Karyawan akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik dan bukan mematuhi tugasnya itu dengan paksaan. Kesediaan kerja adalah suatu sikap perilaku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan tugas pokok sebagai seorang karyawan. Karyawan harus memiliki prinsip dan memaksimalkan potensi kerja, agar karyawan lain mengikutinya sehingga dapat menanamkan jiwa disiplin dalam bekerja.

Menurut Wayne Mondy dan Robert M. Noe (1990) disiplin adalah status pengendalian diri seseorang karyawan, sebagai tanda ketertiban dan kerapian dalam melakukan kerjasama dari sekelompok unit kerja di dalam suatu organisasi (*someone status selfcontrol as orderliness sign order and accuration in doing cooperation from a group of unit work in a organization*)

Jackclass (1991) membedakan disiplin dalam dua kategori, yaitu *self dicipline* dan *social dicipline*. *Self dicipline* merupakan disiplin pribadi karyawan yang tercermin dari pribadinya dalam melakukan tugas kerja

rutin yang harus dilaksanakan, sedangkan *social discipline* adalah pelaksanaan disiplin dalam organisasi secara keseluruhan.

Menurut Daniel M. Colyer. (1991), disiplin pada umumnya termasuk dalam aspek pengawasan yang sifatnya lebih keras dan tegas (*hard and coherent*). Dikatakan keras karena ada sanksi dan dikatakan tegas karena adanya tindakan sanksi yang harus dieksekusi bila terjadi pelanggaran.

Terdapat dua jenis disiplin dalam organisasi, yaitu : (1) disiplin preventif dan (2) disiplin korektif (Sondang P. Siagian, 2008:305). Disiplin preventif adalah tindakan yang mendorong para karyawan untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Keberhasilan penerapan pendisiplinan karyawan (disiplin preventif) terletak pada disiplin pribadi para anggota organisasi. Dalam hal ini terdapat tiga hal yang perlu mendapat perhatian manajemen di dalam penerapan disiplin pribadi, yaitu :

Triguno lebih lanjut menyebutkan bahwa tujuan pokok dari pendisiplinan preventif adalah untuk mendorong karyawan agar memiliki disiplin pribadi yang tinggi, agar peran kepemimpinan tidak terlalu berat dengan pengawasan, yang dapat mematikan prakarsa, kreativitas serta partisipasi sumber daya manusia. Para anggota organisasi perlu didorong, agar mempunyai rasa memiliki organisasi, karena secara logika seseorang tidak akan merusak sesuatu yang menjadi miliknya.

Karyawan perlu diberi penjelasan tentang berbagai ketentuan yang wajib ditaati dan standar yang harus dipenuhi. Penjelasan dimaksudkan seyogyanya disertai oleh informasi yang lengkap mengenai latar belakang berbagai ketentuan yang bersifat normatif.

Karyawan didorong, menentukan sendiri cara-cara pendisiplinan diri dalam rangka ketentuan-ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh anggota organisasi.

Disiplin korektif adalah upaya penerapan disiplin kepada karyawan yang nyata-nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan dan kepadanya dikenakan sanksi secara bertahap.

Horald D. Garret. (1994) menyebutkan bahwa bila dalam instruksinya seorang karyawan dari unit kelompok kerja memiliki tugas yang sudah jelas dan sudah mendengarkan masalah yang perlu dilakukan dalam tugasnya, serta pimpinan sudah mencoba untuk membantu melakukan tugasnya secara baik, dan pimpinan memberikan kebijaksanaan kritikan dalam menjalankan tugasnya, namun seseorang karyawan tersebut masih tetap gagal untuk mencapai standar kriteria tata tertib, maka sekalipun agak enggan, maka perlu untuk memaksa dengan menggunakan tindakan korektif, sesuai aturan disiplin yang berlaku. Tindakan sanksi korektif seyogyanya dilakukan secara bertahap, mulai dari yang paling ringan hingga yang paling berat. Dalam Jurnal Harian Suara Batu Hijau

hal. 5 tanggal 21 Juni 2012 menyebutkan empat tahap pemberian sanksi korektif, yaitu: (1) peringatan lisan (*oral warning*), (2) peringatan tulisan (*written warning*), (3) disiplin pemberhentian sementara (*discipline layoff*), dan (4) pemecatan (*discharge*).

Di samping itu, dalam pemberian sanksi korektif seyogyanya memperhatikan tiga hal berikut: (1) karyawan yang diberikan sanksi harus diberitahu pelanggaran atau kesalahan apa yang telah diperbuatnya; (2) kepada yang bersangkutan diberi kesempatan membela diri dan (3) dalam hal pengenaan sanksi terberat, yaitu pemberhentian, perlu dilakukan “wawancara keluar” (*exit interview*) pada waktu mana dijelaskan antara lain, mengapa manajemen terpaksa mengambil tindakan sekeras itu.

Pemberian sanksi korektif yang efektif terpusat pada sikap atau perilaku seseorang dalam unit kelompok kerja yang melakukan kesalahan dalam melakukan kegiatan kerja dan bukan karena kepribadiannya. Penerapan sanksi korektif hendaknya hati-hati jangan sampai merusak seseorang maupun suasana organisasi secara keseluruhan. Dalam pemberian sanksi korektif harus mengikuti prosedur yang benar sehingga tidak berdampak negatif terhadap moral kerja anggota kelompok.

2. Keterbatasan Jumlah Pegawai

Dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan. Manusia yang terlibat dalam organisasi ini disebut juga pegawai. Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan pendapat beberapa ahli mengenai defenisi pegawai.

A.W. Widjaja (1990:28) berpendapat bahwa Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya A.W. Widjaja mengatakan bahwa, Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef (1997:120) yang mengatakan bahwa Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.

Selanjutnya Musanef memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah, "Mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan."

Dari definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi. Karena tanpa kemampuan dan keterampilan pegawai sebagai pelaksana pekerjaan maka alat-alat dalam organisasi tersebut akan merupakan benda mati dan waktu yang dipergunakan akan terbuang dengan percuma sehingga pekerjaan tidak efektif.

Dari beberapa defenisi yang telah dikemukakan para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa istilah pegawai mengandung pengertian sebagai berikut:

1. Menjadi anggota suatu usaha kerja sama (organisasi) dengan maksud memperoleh balas jasa atau imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan.
2. Pegawai di dalam sistem kerja sama yang sifatnya pamrih.
3. Berkedudukan sebagai penerima kerja dan berhadapan dengan pemberi kerja (majikan).
4. Kedudukan sebagai penerima kerja itu diperoleh setelah melakukan proses penerimaan.
5. Akan mendapat saat pemberhentian (pemutusan hubungan kerja) antara pemberi kerja dengan penerima kerja).

Ada dua pengertian pegawai negeri menurut Undang-Undang Pokok Kepegawaian No.43 Tahun 1999 Tentang Perubahan UU No.8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yaitu:

1. Pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

2. Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Sumber Daya Manusia

Menurut Nawawi (2001:183) ada tiga pengertian Sumber Daya Manusia yaitu :

- a. Sumber Daya Manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan)
- b. Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
- c. Sumber Daya Manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) didalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Sumber daya manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Sesuatu yang harus utuh dan berkualitas, dapat dilihat dari aspek yang relative mudah untuk dibangun sampai ke aspek yang relative rumit. Sesuai dengan masalah yang akan dibahas, peneliti mengajukan teori kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2001:21) dalam buku "Sumber Daya Manusia dan

Produktivitas Kerja”, mengemukakan bahwa Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan. Selanjutnya Sedarmayanti menjelaskan bahwa “sumber Daya Manusia adalah tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan”.

Pengertian lain dikemukakan oleh Nawawi bahwa “Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di suatu organisasi (disebut juga personal tenaga kerja, atau karyawan)”.

Salim (1996:35) dalam bukunya “Aspek Sikap Mental dalam Manajemen sumber Daya Manusia” mengemukakan pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai berikut: Kualitas Sumber Daya Manusia adalah nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat dan berbangsa.

Menurut Ndraha (1997:12) dalam bukunya “Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia” mengatakan bahwa pengertian kualitas sumber daya manusia, yaitu: Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif – generatif – inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti intelligence, creativity, dan imagination, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot, dan sebagainya.

Pengertian kualitas sumber daya manusia menurut Matindas (1997:93) dalam bukunya “Kualitas Sumber Daya Manusia”, sebagai berikut: Kualitas Sumber Daya manusia adalah sumber daya manusia yang bukan hanya memiliki kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya.

Sedangkan Danim (1996:44) dalam bukunya “Transformasi Sumber Daya Manusia”, sebagai berikut: Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan), dan kualitas mental spiritual (kejuangan).

4. Sarana Komputer

Pada zaman sekarang bila seseorang tidak mengerti komputer dibidang ketinggalan zaman, Kuno dan gaptek. Sementara di bidang pekerjaan semua orang di tuntutan untuk mengerti menggunakan komputer, karena komputer merupakan sarana mempermudah dan mempercepat proses pekerjaan. Fungsi komputer adalah :

1. Mempermudah pekerjaan.
2. Sebagai Alat komunikasi
3. Sebagai alat untuk hiburan
4. Komputer Sebagai Alat Pendidikan

5. Komputer Sebagai Sarana Informasi
6. Komputer Sebagai Sarana Usaha

Di dalam dunia komputer semua hal, semua bidang mata pelajaran, perkuliahan dan usaha ada di komputer, bahkan pendidikan dan ilmu pengetahuan lebih komplit bila diperoleh dari komputer dengan media Internet dibandingkan dengan pelajaran atau Ilmu yang di dapatkan dari Sekolah.

1. Komputer sebagai sarana mempermudah kerja :

Dengan komputer banyak pekerjaan yang dapat di selesaikan dengan mudah, bila dahulu orang mengetik surat harus dengan mesin tik, dan bila ada kesalahan maka kertas tersebut akan di sobek dan di ketik ulang kembali, selain itu dengan mesin tik dokumen yang telah di ketik tidak dapat di edit kembali, sementara dengan menggunakan komputer kita dapat mengetik dokumen, mengedit dan menyimpan dokumen tersebut untuk dapat di edit berulang-ulang.

2. Kompter Sebagai Sarana Komunikasi

Zaman dahulu bila berkomunikasi dengan seseorang yang berada jauh dari kita, kita dapat menggunakan fasilitas telepon, tapi itu kita hanya mendengar suara teman atau saudara kita. Dengan komputer kita dapat :

- Berbicara dengan teman atau saudara kita
- Sambil bicara kita bisa melihat mereka dengan menggunakan Webcam
- Dapat menuliskan kata-kata kita kepada mereka (Chating)
- Juga kita dapat menulis surat kepada mereka (Email)
- Kita dapat mengirim gambar atau file kepada mereka dll

3. Komputer sebagai Alat Hiburan

Dengan komputer kita dapat menghibur dirikita dengan berbagai fasilitas yang terdapat pada komputer antara lain :

- Mendenar lagu-lagu atau musik melalui CD/DVD atau melalui Internet
- Menonton Vidoe lewat kaset CD/DVD atau melalui Internet
- Bermain Game, dengan aplikasi game yang kita Install sendiri atau Game online dengan Internet.
- Berhubungan dengan teman melalui fasilitas Chating, atau Webcam, Nonton TV, dari saluran TV Reciver yang kita pasang pada komputer atau melalui TV Chanel Online dengan Internet

4. Komputer Sebagai Alat Pendidikan

Dahulu fasilitas pendidikan hanya kita peroleh melalui Sekolah, dan selain di sekolah informasi pendidikan dapat kita peroleh melalui media Radio, Televisi, Koran, dan tempat-tempat kursus. Dengan

menggunakan Komputer yang terhubung dengan Internet ataupun tidak kita dapat memperoleh pendidikan dan Ilmu pengetahuan, antara lain :

- Dari aplikasi yang kita Install. Setiap aplikasi yang kita install pasti ada menu bantuannya (Help) yaitu tutorial cara menggunakan program dan pelatihan.
- Aplikasi yang kita Install dapat membuat kita menjadi ahli dalam beberapa bidang seperti : Adobe photoshope, dengan aplikasi ini kita bisa menjadi seorang yang mahir bidang grafis, Power Point ; dengan aplikasi ini kita menjadi seorang yang mahir di bidang persentasi, Autocad ; dengan aplikasi ini kita bisa menjadi seorang yang mahir di bidang disain arsitektur dll.
- Selain dari aplikasi yang kita install, bila kita terhubung dengan Internet kita dapa memperoleh pendidikan atau Ilmu pengetahuan seperti : Sejarah, Kebudayaan, Matematika, Sosial, Biologi, Kedokteran atau Kesehatan, Ekonomi, Politik, Website Designe, Bahasa (segala Bahasa dapat di peroleh), pengetahuan Agama dll.

5. Komputer Sebagai Sarana Informasi

Dengan komputer kita dapat melihat atau memperoleh informasi yang kita butuhkan seperti :

- Informasi pendidikan, Tempat-tempat Pendidikan
- Informasi Hiburan, mencari tempat-tempat Hiburan
- Informasi Travel, mencari dan memesan tiket transportasi
- Informasi Produk, mencari produk yang kita inginkan.
- Informasi Pekerjaan, mencari lowongan kerja.
- Informasi Berita, mencari kejadian atau berita dalam dan luar negeri
- Informasi Cuaca, mengetahui keadaan cuaca saat ini
- Informasi Lalulintas, mengetahui situasi lalulintas
- Informasi Kesehatan, mencari tips kesehatan serta tempat2 untuk pengobatan.
- Informasi Politik
- Informasi Perdagangan
- Informasi Usaha, mencari peluang untuk membuka usaha
- dan masih banyak lagi informasi yang dapat kita peroleh dari Komputer yang terhubung dengan Internet.

6. Komputer Sebagai Sarana Usaha

Selain untuk komunikasi, Mempermudah pekerjaan, serta alat hiburan, komputer juga dapat dipergunakan sebagai alat untuk

melakukan banyak usaha yang mendatangkan penghasilan bagi kita

antara lain :

- Membuat Rental Komputer
- Membuat Warnet
- Membuat Usaha percetakan
- Membuat usaha Vidoe Editing
- Membuat Usaha Ringtone dan Wallpaper ke Hp
- Membuat Usaha Sablon
- Membuat usaha Service dan Install Komputer Software
- Membuka usaha Disain Arsitektur.
- Membuka Usaha disain Grafis untuk periklanan
- Membuka Usaha disain Website
- Membuka Usaha programer akounting dan keuangan
- Membuka Usaha Kursus Komputer
- Membuat Jasa Website sebagai media Informasi
- Mengarang dan membuat buku Online yang dapat di jual
- Dll

Baik dan buruknya fungsi komputer tergantung kepada pemakainya, dan komputer itu di ciptakan bukanlah untuk membuat hal yang buruk, tetapi untuk membantu manusia dalam mempermudah segala bidang pekerjaan.

5. Tingkat Kesejahteraan Pegawai (Insentif)

Insentif adalah suatu sarana memotivasi berupa materi, yang diberikan sebagai suatu perangsang ataupun pendorong dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dalam organisasi. Manullang (2003:147) menyatakan, Insetif merupakan sarana motivasi/sarana yang menimbulkan dorongan.

Menurut Cascio (1995 : 377), *“an incentive are variable reward, granded to individuals on groups, that recognize differences in achieving results. They are designed to stimulate or motivate greater employee effort on productivity”*. Dari definisi tersebut insentif dapat diartikan sebagai berikut : insentif adalah variabel penghargaan yang diberikan kepada individu dalam suatu kelompok, yang diketahui berdasarkan perbedaan dalam mencapai hasil kerja. Ini di rancang untuk memberikan rangsangan atau memotivasi karyawan berusaha meningkatkan produktivitas kerjanya.

Harsono (2004:21) berpendapat :

“Insentif adalah setiap sistem kompensasi dimana jumlah yang diberikan tergantung pada hasil yang dicapai, yang berarti menawarkan sesuatu yang berarti menawarkan sesuatu insentif kepada pekerja untuk mencapai hasil yang lebih baik.”

Dari pernyataan-pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian insentif merupakan alat untuk mendorong karyawan agar lebih meningkatkan produktivitas kerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan”.

Kata insentif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berarti tambahan penghasilan (uang, barang, dsb.) yang diberikan untuk meningkatkan gairah kerja. Istilah insentif tidak dikenal peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan. Adapun istilah yang dikenal dan diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan adalah tunjangan. Tunjangan adalah bagian dari komponen upah di samping upah pokok (*basic salary*) dan pendapatan non-upah, seperti fasilitas, bonus dan/atau THR dalam Pasal 12 ayat (2) PP No. 8 Tahun 1981 tentang Perlindungan Upah. Mengenai jenis-jenis tunjangan, di bawah ini kami kutipkan penjelasan dari Umar Kasim dalam artikel jawaban Peraturan Mengenai Tunjangan Keahlian. Berbagai jenis tunjangan tersebut, dapat diklasifikasikan menjadi tunjangan tetap (*fixed allowance*) dan tunjangan tidak tetap. Tunjangan tetap adalah suatu pembayaran yang diterima secara teratur kepada pekerja berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan secara tetap serta dibayarkan dalam satuan waktu yang sama dengan pembayaran upah pokok.

Dalam undang-undang didefinisikan lebih sederhana yaitu tunjangan tetap adalah pembayaran kepada pekerja/buruh yang dilakukan secara teratur dan tidak dikaitkan dengan kehadiran atau pencapaian suatu prestasi kerja, seperti tunjangan jabatan atau profesi, tunjangan daerah terpencil dan lain-lain. Dengan demikian, tunjangan tidak tetap adalah pembayaran kepada pekerja/buruh yang dilakukan secara tidak teratur dan selalu

dikaitkan dengan kehadiran atau pencapaian suatu prestasi kerja (uang transport, uang makan, tunjangan kinerja atau produktivitas).

Menurut Heidjrahman Ranupandojo dan Suad Husnan (1984 : 1)

“Insentif adalah pengupahan yang memberikan imbalan yang berbeda karena memang prestasi yang berbeda. Dua orang dengan jabatan yang sama dapat menerima insentif yang berbeda karena bergantung pada prestasi. Insentif adalah suatu bentuk dorongan finansial kepada karyawan sebagai balas jasa perusahaan kepada karyawan atas prestasi karyawan tersebut. Insentif merupakan sejumlah uang yang di tambahkan pada upah dasar yang di berikan perusahaan kepada karyawan”.

Menurut Nitisemito (1996:165), “insentif adalah penghasilan tambahan yang akan diberikan kepada para karyawan yang dapat memberikan prestasi sesuai dengan yang telah ditetapkan”. Menurut Pangabean (2002:93), “Insentif adalah kompensasi yang mengaitkan gaji dengan produktivitas. Insentif merupakan penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan”.

6. Motivasi

Pengertian Motivasi Menurut Para Ahli - Motivasi berasal dari kata “motif” yang diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu”. Menurut Sardiman (2006:73) “motif merupakan daya penggerak dari dalam untuk melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan”. Definisi Motivasi adalah perubahan energi dalam diri (pribadi) seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan (Hamalik, 1992:173).

Sardiman (2006:73) menyatakan bahwa : “motivasi adalah perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya “felling” dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan”.

Menurut Mulyasa (2003:112) motivasi adalah tenaga pendorong atau penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku ke arah suatu tujuan tertentu. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Tiga elemen utama dalam definisi ini adalah intensitas, arah, dan ketekunan. Sedangkan Robbins dan Judge (2007:222) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan.

Samsudin (2005) memberikan pengertian bahwa :

motivasi sebagai proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai dorongan (*driving force*) dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan memperahankan kehidupan.

Mangkunegara (2005,61) menyatakan :

“motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal”.

Mr. Donald (1950) berpendapat bahwa Motivasi adalah suatu perubahan energi dalam diri pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan.

Sedangkan Drs. Moh. Uzer Usman (2000:28) berpendapat bahwa :

Motivasi adalah suatu proses untuk menggiatkan motif-motif menjadi perbuatan / tingkah laku untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan / keadaan dan kesiapan dalam diri individu yang mendorong tingkah lakunya untuk berbuat sesuatu dalam mencapai tujuan.

D. Kerangka Berfikir

Kerangka Berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sekaran, 1992). Kerangka berfikir harus menjelaskan pertautan secara teoritis antar variable yang akan diteliti. Jadi harus dijelaskan hubungan antara variable independent dan variable dependen, dan jika ada kedudukan variable moderator dan intervening dalam penelitian. Kerangka berfikir perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variable atau lebih. Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran dapat meyakinkan sesama ilmuwan adalah alur pikiran yang logis dalam membangun suatu kerangka berfikir yang membuahkan kesimpulan berupa hipotesis.

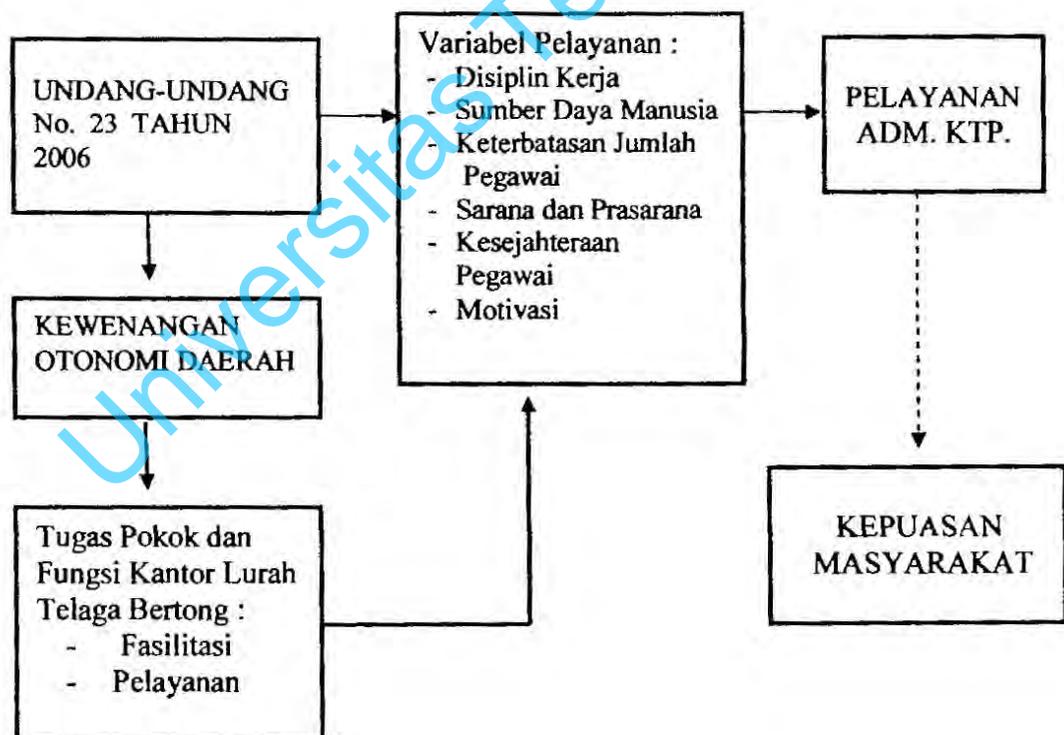
Kerangka berpikir yang baik adalah : 1. Variabel-variabel yang diteliti harus jelas, 2. Diskusi dalam kerangka berfikir harus menjelaskan hubungan/pertautan antar variable yang diteliti dan teori yang mendasari, 3. Diskusi harus dapat menunjukkan dan menjelaskan apakah hubungan antar variabel itu positif atau negatif, berbentuk simetris, kausal, atau interaktif (timbang balik), 4. Kerangka berpikir tersebut dinyatakan dalam diagram (paradigma penelitian), sehingga mudah dipahami.

Kerangka pikir merupakan inti sari dari teori yang telah dikembangkan yang dapat mendasari perumusan hipotesis. Teori yang telah dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang menyatakan hubungan antar variabel berdasarkan pembahasan teoritis. Perlu dijelaskan bahwa tidak semua penelitian memiliki kerangka pikir. Kerangka pikir pada umumnya hanya diperuntukkan pada jenis penelitian kuantitatif. Untuk penelitian kualitatif kerangka berpikirnya terletak pada kasus yang selama ini dilihat atau diamati secara langsung oleh penulis.

Penelitian ini menjelaskan bahwa Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong tetap berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Namun kenyataannya dalam pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi pelayanan yang diberikan masih belum efektif karena dipengaruhi oleh variabel-variabel seperti : Disiplin Kerja, Sumber Daya Manusia, Keterbatasan Jumlah Pegawai, Sarana dan Prasarana, Kesejahteraan Pegawai dan Motivasi Kerja. Variabel-variabel ini sangat

menentukan keberhasilan dalam melaksanakan dan mengendalikan aktifitas Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. Apabila salah satu dari variabel-variabel ini tidak berfungsi dan berjalan dengan efektif maka akan menjadi kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi KTP tersebut. Keterkaitan antara satu dan lainnya dari variabel tersebut sangat erat maka mempengaruhi Pelayanan Administrasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat itu sendiri.

Model Kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 : Model Berfikir Pelayanan Administrasi KTP

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Karena peneliti dapat mengungkapkan dan menafsirkan data yang ada pada Kelurahan Telaga Bertong misalnya situasi yang dialami. Pola hubungan kegiatan, pandangan, sikap yang nampak atau tentang suatu proses yang sedang berlangsung, pengurus yang sedang bekerja, kelainan yang muncul, kecenderungan yang nampak. Dengan penelitian deskriptif ini akan diperoleh gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat, serta hubungan fenomena yang diamati, sehingga tujuan peneliti dapat tercapai.

Nawawi, (1983:63) menyatakan bahwa :

“Penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek (seorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.”

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan lingkungan penelitian dengan menganalisa variabel pengembangan seperti yang dikemukakan diatas, maka perlu studi kasus untuk menjawab dan mengkajinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Observasi, Interview dan Dokumentasi.

1. Metode Observasi

Metode Observasi atau sering disebut dengan pengamatan meliputi kegiatan pemerataan perhatian terhadap suatu obyek dalam menggunakan seluruh alat indera, melihat secara langsung. Jadi observasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, peraba dan pengecap. Oleh karena itu dengan menggunakan metode observasi ini peneliti dapat mengamati secara langsung terhadap sesuatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku Pegawai di Kelurahan Telaga Bertong. Tujuannya adalah untuk melihat dan menganalisis secara langsung kondisi aktual pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong.

2. Metode Interview

Interview sering disebut sebagai wawancara sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari wawancara. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data, keterangan, ataupun penjelasan dari orang yang berkompeten dengan masalah yang diteliti. Peneliti dengan leluasa melakukan pertanyaan yang berkaitan dengan obyek penelitian. Isi dan urutan pertanyaan telah ditetapkan, mengetahui lebih dalam terhadap jawaban subyek, meminta jawaban yang perlu dan memperluasnya dengan meminta informasi. Cara ini disebut

bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara interview bebas (pewawancara bebas menanyakan apa saja tetapi tetap mengingat data yang diperlukan) dengan interview terpimpin (dilakukan oleh pewawancara yang membawa sederetan pertanyaan). Menurut Moleong (2009:186) Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Maksud mengadakan wawancara antara lain : mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksi kebulatan – kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang manusia; dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, format tertulis, dan sebagainya yang berhubungan dengan fokus penelitian. Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa dokumen atau file arsip. Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan yaitu : (1) dokumen dan record digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong; (2) berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian; (3) sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks; (4) relatif murah dan mudah diperoleh; (5) tidak reaktif sehingga tidak sukar ditemukan dengan teknik kajian isi; (6) hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki (Guba dan Lincoln Moleong 2009 : 161). Dokumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dokumen resmi, baik dokumen internal maupun dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi, yang dipandang sebagai informasi tentang keadaan, aturan, disiplin, proses dan lainnya. Dokumen eksternal dapat berupa bahan-bahan informasi yang dikeluarkan oleh suatu lembaga sosial (majalah, buletin, pernyataan berita dan lainnya) yang bermanfaat sebagai sumber penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat, dasar pertimbangan mengambil lokasi tersebut adalah :

- a. Kelurahan Telaga Bertong merupakan satu-satunya Kelurahan yang baru dimekarkan dari Kelurahan Kuang di Kabupaten Sumbawa Barat dalam usiannya yang relatif masih muda, Kelurahan Telaga Bertong tentu ingin menyetarakan diri dengan Kelurahan-Kelurahan lain yang sudah maju terutama dalam hal pelayanan publik dan membenahan administrasi dengan penelitian ini peneliti melihat bagaimana pelayanan administrasi yang diterapkan oleh pegawai Kelurahan Telaga Bertong tersebut.
- b. Di Kelurahan Telaga Bertong telah menimbulkan persoalan bagi masyarakat dalam pelayanan administrasi KTP yang dilakukan oleh Pegawai Kelurahan Telaga Bertong. Dasar ini dapat dijadikan bahan dalam penelitian ini.
- c. Analisis tentang Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat belum pernah dilakukan penelitian oleh siapapun.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan akan dilaksanakan pada minggu Pertama bulan Oktober 2012 sampai dengan minggu Pertama bulan Februari 2013

C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang benar-benar mengetahui situasi atau terlibat langsung dengan fokus penelitian yang akan diteliti. Informan yang tersebut dipilih adalah karena mereka yang bertanggung jawab dan mewakili unsur yang berhubungan langsung dengan Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kabupaten Sumbawa Barat. Informasi yang dapat digali dari informan tersebut adalah bagaimana disiplin kerja, Jumlah pegawai, Sumber Daya Manusia, sarana dan prasara, tingkat kesejahteraan Pegawai, dan motivasi kerja pegawai.

Informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Lurah Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat selaku penanggung jawab Kelembagaan;
- b. Sekretaris Lurah Telaga Bertong yang mengatur Kepegawaian dan Rumah Tangga Kantor Lurah Telaga Bertong
- c. Kepala Seksi Pemerintahan yang mengatur tentang Administrasi Kependudukan dan Pertanahan.

- d. Staf Sekretariat Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat
- e. Staf Seksi Pemerintahan Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat
- f. Kepala Lingkungan
- g. Ketua RT
- h. Masyarakat

D. Prosedur Pengumpulan Data

Adapun yang dimaksud prosedur disini yaitu tahapan yang ditempuh penulis untuk memperoleh data dari awal penelitian, diolah hingga data analisis. Mengingat dalam Penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama penelitian. Menurut Lofland dalam Moleong (2009:157) sumber utama dalam penelitian kualitatif adalah kata – kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain – lain. Kata – kata dan tindakan orang – orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama yaitu data primer. Untuk memperoleh data primer penulis melakukan observasi langsung ke objek penelitian dan melakukan wawancara mendalam kepada informan yang didukung dengan panduan wawancara. Selain wawancara, observasi / pengamatan dilakukan secara netral dan objektif terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti secara langsung mengamati subjek dan objek penelitian karena peneliti adalah seorang PNS yang ikut serta dalam aktifitas kegiatan keseharian

subjek dan objek penelitian, namun peneliti tetap menjaga netralitas dan objektivitas yang ditelitinya.

Dokumentasi merupakan data tambahan yaitu dokumen dan lain – lain atau yang disebut data skunder. Peneliti mengambil data berupa dokumentasi yaitu catatan-catatan lain yang berhubungan dengan fokus penelitian. Pengumpulan data skunder dilakukan dengan mengumpulkan data dari Sekretariat dan dari Seksi Pemerintahan Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat.

E. Analisis Data

Analisis data pada dasarnya sudah dilakukan sejak awal kegiatan penelitian sampai akhir penelitian. Penelitian ini penelitian kualitatif dengan menggunakan tahapan analisis data model interaktif (*Interactive Model Analysis*) Bungin (2012). Mengemukakan Kegiatan pengumpulan data dan analisis data tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Pengumpulan data ditempatkan sebagai komponen yang merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data, penyajian data serta Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1. Tahap Reduksi Data.

Reduksi data yaitu proses pemilihan data kasar dan masih mentah yang berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung melalui tahapan membuat ringkasan, menelusur tema, dan menyusun ringkasan. Tahap reduksi data yang dilakukan peneliti adalah menelaah secara keseluruhan data yang dihimpun dari lapangan mengenai Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat, kemudian memilah-milahkannya ke dalam kategori tertentu.

2. Tahap Penyajian Data

Seperangkat hasil reduksi data kemudian diorganisasikan ke dalam bentuk uraian per variable penelitian sehingga terlihat gambarannya secara lebih utuh. Penyajian data dilakukan dengan cara menyampaikan informasi berdasarkan data yang dimiliki dan disusun secara runtut dan baik dalam bentuk naratif, sehingga mudah dipahami. Pada tahap ini peneliti membuat rangkuman secara deskriptif dan sistematis sehingga tema sentral yaitu Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat dapat diketahui dengan mudah.

3. Tahap Verifikasi Data/Penarikan Simpulan

Verifikasi data penelitian, yaitu menarik simpulan berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, kemudian peneliti mengambil simpulan yang bersifat sementara sambil mencari data pendukung/menolak kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengkajian tentang simpulan yang telah diambil dengan data pembandingan teori tertentu. Pengujian ini dimaksudkan untuk memperkuat jawaban yang diajukan dan kebenaran hasil analisis yang melahirkan simpulan yang dapat dipercaya.

Universitas Terbuka

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kelurahan Telaga Bertong

Kondisi umum Kelurahan Telaga Bertong yang terletak di Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat dapat diidentifikasi dari beberapa aspek seperti dari aspek fisik alam, penggunaan lahan dan aspek lingkungan di kawasan tersebut. Kelurahan Telaga Bertong memiliki kondisi lingkungan yang sangat mendukung untuk dikembangkan sebagai kawasan budidaya khususnya mengoptimalkan fungsi agrowisata. Kondisi lingkungan yang masih sangat asri dan alami mampu menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk datang dan berkunjung di Kelurahan Telaga Bertong. Oleh karena itu dibutuhkan akomodasi pariwisata yang memadai untuk menunjang aktivitas wisata karena kawasan ini dalam hal aksesibilitas lingkungan yang sangat mendukung untuk dikembangkan.

Wilayah studi Kelurahan Telaga Bertong yang terdapat di Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat ini memiliki luas wilayah sebesar 1.654,92 Ha, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- .. Sebelah utara : Kelurahan Bugis dan Desa Banjar
- .. Sebelah selatan : Desa Labuhan Lalar
- .. Sebelah Barat : Selat Alas
- .. Sebelah Timur : Kelurahan Kuang

Kelurahan Telaga Bertong terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 13 Tahun 2007, yang terdiri dari 6 (enam) lingkungan dan 26 (dua puluh enam) Rukun Tetangga (RT) serta 9 (sembilan) Rukun Warga (RW). Penggunaan lahan yang ada di Kelurahan Telaga Bertong didominasi oleh kawasan pertanian dan jasa, kawasan permukiman dan kawasan agrowisata.

a. Perkembangan Penduduk

1) Jumlah Penduduk

Adapun jumlah penduduk Kelurahan Telaga Bertong dapat ditunjuk oleh tabel berikut ini :

Tabel I Jumlah Penduduk Kelurahan Telaga Bertong

Jumlah	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Jumlah penduduk tahun ini	2348 orang	2128 orang
Jumlah penduduk tahun lalu	1928 orang	1995 orang
Persentase perkembangan	0,03 %	0,02 %

Sumber : Propil Kelurahan Telaga Bertong

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat kita lihat bahwa telah terjadi penambahan penduduk di Kelurahan Telaga Bertong.

2) Jumlah Keluarga

Adapun jumlah Kepala Keluarga (KK) Penduduk Kelurahan Teaga Bertong terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel II Jumlah Kepala Keluarga Penduduk Kelurahan Telaga Bertong

Jumlah	KK Laki	KK Prmpuan	Jml Total
Jumlah KK tahun ini	990 KK	995 KK	1985 KK
Jumlah KK tahun lalu	972 KK	900 KK	1872 KK
Persentase Perkembangan	0,04 %	0,02 %	0,06 %

Sumber : Propil Kelurahan Telaga Bertong

Tabel II diatas menunjukkan bahwa jumlah Kepala Keluarga kian bertambah, angka perkawinan penduduk semakin meningkat, berarti semakin tinggi pula masyarakat yang memiliki KTP. Dari 4.476 penduduk Kelurahan Telaga Bertong dengan jumlah Kepala Keluarga 1.985 KK yang memiliki KTP 3.982 orang. Berarti sisa 494 orang yang belum memiliki KTP. Jadi minat masyarakat untuk memiliki KTP itu tinggi. Data ini bersumber dari Buku Induk Kependudukan Kelurahan Telaga Bertong.

b. Ekonomi Masyarakat

1) Pengangguran

Bahwa minimnya lapangan kerja membawa dampak buruk bagi penduduk Kelurahan Telaga Bertong dimana angka pengangguran di Kelurahan Telaga Bertong kian meningkat. Berikut ini tabel III akan mengklasifikasi berdasarkan usia Penduduk pengangguran seperti dibawah ini.

Tabel III Jumlah angka pengangguran Penduduk Kelurahan Telaga Bertong

1. Jml angkatan kerja (penduduk usia 18-56 tahun)	2.100 orang
2. Jml penduduk usia 18-56 tahun yang masih sekolah dan tidak bekerja	180 orang
3. Jml penduduk usia 18-56 tahun yang menjadi ibu rumah tangga	1.106 orang
4. Jml penduduk usia 18-56 tahun yang bekerja penuh	351 orang
5. Jml penduduk usia 18-56 tahun yang bekerja tidak tentu	321 orang
6. Jml penduduk usia 18-56 tahun yang cacat dan tidak bekerja	38 orang
7. Jml penduduk usia 18-56 tahun yang cacat dan bekerja	4 orang

Sumber : Propil Kelurahan Telaga Bertong

Angka penduduk pengangguran yang ditunjukkan oleh tabel III tersebut adalah besar. Minimnya lapangan kerja merupakan tanggungjawab pemerintah yang segera untuk mencari sousinya. Sehingga tidak membawa kesan buruk kepada pemerintah yang tidak peduli terhadap pengangguran.

2) Kesejahteraan Keluarga

Keluarga sejahtera di Kelurahan Telaga Bertong dapat dibedakan sebagai berikut

Tabel IV Keluarga prasejahtera Penduduk Kelurahan Telaga Bertong

1	Jumlah keluarga prasejahtera	586 keluarga
2	Jumlah keluarga sejahtera 1	359 keluarga
3	Jumlah keluarga sejahtera 2	101 keluarga
4	Jumlah keluarga sejahtera 3	58 keluarga
5	Jumlah keluarga sejahtera 3 plus	2 keluarga
6	Total jumlah kepala keluarga	1106 keluarga

Sumber : Propil Kelurahan Telaga Bertong

Memperhatikan tabel IV diatas, bahwa Jumlah Keluarga prasejahtera yang lebih dominan dari pada yang sejahtera artinya Penduduk Kelurahan Telaga Bertong masi membutuhkan perhatian serius dari pemerintah.

Secara keseluruhan penduduk yang berusia 17 tahun keatas baik yang sejahtera maupun tidak di Kelurahan Telaga Bertong wajib hukumnya memiliki KTP sebagai bukti identitas diri.

2. **Keadaan Kantor Kelurahan Telaga Bertong**

Kantor Kelurahan Telaga Bertong terletak di Wilayah RT 02/05 Lingkungan Bertong A dengan luas halaman kantor 53 M². Kantor Kelurahan Telaga Bertong di Pimpin oleh seorang Lurah . Adapun bagian-bagian Kantor Kelurahan Telaga Bertong terdiri dari : Ruang Lurah, Ruang Sekretariat, Ruang Seksi Pemerintahan, Ruang Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat, Ruang Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum dan Ruang Seksi Pendidikan. Masing – masing bagian tersebut hanya difasilitasi dengan satu buah meja dan satu buah kursi eselon ditambah dengan satu buah aulah rapat. Di Kantor Kelurahan Telaga Bertong hanya memiliki satu buah komputer, satu buah lemari arsif dan 8 buah kursi tamu serta 25 buah kursi staf. 500 buah kursi umum yang diperpinjamkan untuk kepentingan umum

3. **Perangkat Kantor Kelurahan Telaga Bertong**

Perangkat Kantor Kelurahan Telaga Bertong terdiri dari Lurah, Sekretaris, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dan Kepala Seksi Pendidikan.

Adapun tugas pokok dan fungsi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor adalah sebagai berikut :

a. Lurah

Tugas Pokok :

Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan ketertiban umum serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.

Fungsi :

- 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- 2) Pelaksanaan kegiatan ekonomi dan pembangunan;
- 3) Pelaksanaan kegiatan perberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat
- 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- 5) Pelaksanaan kegiatan ke-Tata Usahaan.

b. Sekretariat

Tugas Pokok :

Membantu Lurah melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan yang meliputi administrasi, kepegawaian, keuangan, umum, perlengkapan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

Fungsi :

- 1) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dan fungsi Lurah;

- 2) Penyelenggaraan koordinasi dan pengendalian atas pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh Lurah
- 3) Pelaksanaan pengurusan surat menyurat dan kearsipan
- 4) Pelaksanaan pengurusan administrasi kepegawaian
- 5) Pengelolaan administrasi keuangan
- 6) Pelaksanaan urusan perlengkapan dan kerumahtanggaan kelurahan
- 7) Penyelenggaraan rapat-rapat dinas, upacara, penerimaan tamu dan acara kedinasan lainnya di luar kegiatan yang telah tercakup dalam seksi lain.

c. Seksi Pemerintahan

Tugas Pokok

Membantu Lurah melaksanakan pembinaan pemerintahan kelurahan, dan pembinaan rukun warga

Fungsi :

- 1) Penyusunan program dan kegiatan pemerintahan kelurahan
- 2) Pelaksanaan program dan kegiatan pemerintahan kelurahan
- 3) Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan
- 4) Pengumpulan dan pengolahan data administrasi pemerintahan
- 5) Memfasilitasi pelaksanaan pemilihan, pengangkatan dan perberhentian Kepala Lingkungan, Ketua RW dan Ketua RT

- 6) Pelaksanaan administrasi pertanahan
 - 7) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan dalam rangka pemilihan Kepala Daerah dan Pemilihan Umum
 - 8) Pelaksanaan evaluasi dan pengendalian penyenggaraan pemerintahan kelurahan
 - 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat
- Tugas Pokok
- Membantu Lurah dalam menyiapkan bahan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan sosial dan kesejahteraan masyarakat serta melaksanakan Pengendalian, pembinaan ekonomi pembangunan, koperasi dan UMKM serta pembangunan partisipasi masyarakat
- Fungsi :
- 1) Penyusunan Program Pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat
 - 2) Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang ekonomi dan pembangunan
 - 3) Penyusunan rencana program dan kegiatan dalam rangka pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat
 - 4) Pengkoordinasian upaya pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat

- 5) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat
 - 6) Pelaksanaan pemberian pelayanan terhadap kegiatan-kegiatan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat.
 - 7) Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang ekonomi dan pembangunan
 - 8) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan ekonomi pembangunan serta swadaya masyarakat
 - 9) Perencanaan pembangunan fisik baik program kelurahan maupun atas prakasa masyarakat
 - 10) Pelaksanaan pembinaan terhadap koperasi, UMKM dan Lembaga Keuangan Mikro formal maupun lembaga keuangan pembiayaan informal
 - 11) Memfasilitasi pelaksanaan pembinaan pengelolaan lingkungan hidup
- e. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum

Tugas Pokok

Membantu Lurah melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan perlindungan masyarakat.

Fungsi

- 1) Penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum

- 2) Penyelenggaraan penegakan Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, Keputusan Kepala Daerah dan Peraturan perundang-undangan lainnya di kelurahan
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan perlindungan kepada masyarakat dan anggota LINMAS di Kelurahan
- 4) Pelaksanaan penertiban terhadap gangguan social
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

f. Seksi Pendidikan

Tugas Pokok

Membantu Lurah dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan Pendidikan masyarakat Pokok dan Fungsi :

- 1) Penyusunan Rencana Kerja pada Seksi Pendidikan
- 2) Penyampaian Bahan Pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan di Bidang Pendidikan di Tingkat Kelurahan.
- 3) Penyelenggaraan kegiatan di bidang Pendidikan di Tingkat Kelurahan
- 4) Pelaksanaan Pengawasan, Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan pada atasan.

- 5) Pelaksanaan Tugas Kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

Masing-masing pegawai terdiri dari Lurah, 4 orang di Sekretariat, 4 orang di Seksi Pemerintahan, 4 orang di Seksi Kesra, 4 orang di Seksi Trantib, dan 4 orang di Seksi Pendidikan. Kesemuanya saling mengisi satu sama lain untuk mensukseskan pelaksanaan administrasi di Kantor Kelurahan Telaga Bertong.

B. Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dipandang sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berkaitan dengan hal tersebut di Kelurahan Telaga Bertong Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum memuaskan, terutama dalam pelayanan Administrasi KTP.

Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat dilakukan oleh 2 (dua) orang staf. Setiap orang yang membuat KTP harus melalui Kelurahan, karena Dinas

[72]

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat telah menyerahkan sepenuhnya berkas Administrasi dan formulir KTP kepada Kelurahan, maka di Kantor Lurahlah tempat penampungan sementara Administrasi KTP. Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan diawali dengan pengisian formulir Pemohon KTP (F-1.21) dan persyaratan lainnya yang dipandang perlu sebagai kelengkapan dalam Administrasi KTP tersebut seperti Foto copy Kartu Keluarga (KK), Foto copy Akte Kelahiran/ijaza, dan Pas foto ukuran 4x6 (2 L), apabila salah satu dari kelengkapan tersebut tidak ada maka bisa dibuat Surat Keterangan sebagai pengganti, semua format surat keterangan tersebut telah tersimpan dalam komputer. Selanjutnya yang mengetahui sepenuhnya tentang pengisian formulir KTP itu hanya 2 (dua) orang staf Sekretariat Kelurahan dan untuk selanjutnya ditandatangani oleh Lurah. Apabila Lurah dalam hal ini tidak hadir maka Sekretaris Lurah yang bertandatangan, apabila Sekretaris Lurah juga tidak hadir maka baru bisa diwakili oleh Kepala Seksi lainnya. Tapi yang perlu diingat bahwa tidak bisa yang bertandatangan itu adalah seorang staf. Untuk pengurusan pelayanan ini tidak dibebani biaya karena itu merupakan suatu kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa Barat yang menggratiskan tentang pelayanan Administrasi.

C. Hasil Penelitian Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa yang menghambat pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong antara lain : disiplin kerja, keterbatasan jumlah pegawai, SDM, sarana komputer, kesejahteraan pegawai, dan motivasi kerja

1. Disiplin Kerja

Pembinaan, penyempurnaan aparatur pemerintah meliputi peningkatan pengetahuan, kemampuan, peningkatan pengabdian serta upaya menciptakan aparatur pemerintah yang bersih dan berwibawa, kreatif, berdaya guna dan berhasil guna diperlukan adanya kedisiplinan Pegawai. Disiplin di tempat kerja tidak hanya semata-mata patuh dan taat terhadap sesuatu yang kasat mata, seperti penggunaan seragam kerja, datang dan pulang sesuai jam kerja, tetapi juga patuh dan taat terhadap sesuatu yang tidak kasat mata tetapi melibatkan komitmen, baik dengan diri sendiri ataupun komitmen dengan institusi. Jika dikaitkan dengan tujuan institusi, maka disiplin kerja pada dasarnya merupakan upaya untuk menyesuaikan diri dengan aturan institusi sehingga tercapai tujuan institusi. Hal itu berarti, terpenuhinya standar ukuran prestasi. Oleh karenanya disiplin menurut Hodges (1990) merupakan sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Kelurahan Telaga Bertong telah menerapkan absensi elektronik,. Dengan diterapkan hal tersebut, terjadi peningkatan disiplin pegawai Kelurahan Telaga Bertong yang cukup signifikan. Setiap pegawai diwajibkan untuk absen paling lambat pukul 07.30 dan pulang paling cepat pukul 16.00 dan jam istirahat Pkl. 12.00-13.00 pada hari Senin-Kamis. Untuk hari Jum'at, pukul 07.00 dan 16.30 dan jam istirahat Pkl. 12.00-13.30. Jika terlambat atau pulang terlalu cepat dan tidak absen, maka ada pengurangan upah kinerja.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Lurah Telaga Bertong Suryaman, S.STP yang menyatakan bahwa :

“Di Kelurahan Telaga Bertong ini bisa dikatakan pegawainya kurang disiplin baik dari tingkat kehadirannya ataupun tingkat pekerjaannya terkadang orang yang datang mengurus KTP sudah lama menunggu mereka baru datang, dan saya telah panggil mereka untuk saya berikan pembinaan, dengan adanya Absen Sidik Jari ini yang telah diberlakukan kepada semua instansi Pemerintah di Kabupaten Sumbawa Barat, maka mereka telah menunjukkan sikap berbeda dari sebelumnya dimana mereka datang sudah tepat waktu karena mereka sendiri akan merasakan akibat dari absen sidik jari tersebut”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti melihat adanya suatu perkembangan atau perubahan sikap dari para pegawai Kelurahan Telaga Bertong, mereka sudah mulai mampu mengontrol dirinya sendiri untuk datang kantor lebih awal.

Disiplin diri menurut Jasin (1989) merupakan disiplin yang dikembangkan atau kontrol oleh diri sendiri.

Dalam pelayanan administrasi KTP para pegawai dituntut untuk disiplin kerja dalam arti mereka mampu melaksanakan pekerjaan itu sesuai dengan yang diharapkan. Dalam kaitannya dengan disiplin kerja Siswanto (1989) mengemukakan disiplin kerja sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Menurut Soegeng Prijodarminto (1992) bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, ketenteraman, keteraturan, dan ketertiban. Sementara itu, Jerry Wyckoff dan Barbara C. Unel, (1990) dalam Eldawati,(2012:101) mendefinisikan disiplin sebagai suatu proses bekerja yang mengarah kepada ketertiban dan pengendalian diri.

Sebagai aparatur negara abdi masyarakat disiplin akan sangat menentukan sebuah keberhasilan pelayanan administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong. Orang lain tidak akan mampu mengubah disiplin seseorang melainkan perubahan disiplin itu akan datang dari diri pribadi pegawai itu sendiri. Disiplin merupakan salah satu faktor penunjang dalam kita berinteraksi dan bekerja dalam sebuah organisasi. Sehingga menurut Wayne Mondy dan Robert M. Noe (1990)

Disiplin adalah status pengendalian diri seseorang karyawan, sebagai tanda ketertiban dan kerapian dalam melakukan kerjasama dari sekelompok unit kerja di dalam suatu organisasi (*someone status selfcontrol as orderliness sign order and accuration in doing cooperation from a group of unit work in a organization*).

Jackclass (1991) membedakan disiplin dalam dua kategori, yaitu *self dicipline* dan *social dicipline*. *Self dicipline* merupakan disiplin pribadi karyawan yang tercermin dari pribadinya dalam melakukan tugas kerja rutin yang harus dilaksanakan, sedangkan *social dicipline* adalah pelaksanaan disiplin dalam organisasi secara keseluruhan. Lurah Telaga Bertong menurut peneliti termasuk salah Lurah yang sangat tegas dalam mengambil sikap terhadap pegawai yang tidak disiplin. Hal dibuktikan ketika peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang staf yang tidak disiplin dengan jam kerja. Staf tersebut bernama Muci Wulandari, dia mengatakan :

“saya telah mendapat teguran dari P. Lurah terhadap kehadiran saya yang selalu tidak tepat waktu, karena saya mempunyai anak kecil yang harus saya urus pagi-pagi, sehingga saya datang agak terlambat, namun P. Lurah tidak memaklumi, sampai saya dibentak dan jadi enggak enak saya sama P. Lurah. Sampai-sampai gaji saya tahan sama P. Lurah.”

Selanjutnya staf yang melayani Admistrasi KTP, sering datang terlambat kemudian pulang jam istirahat serta tidak kembali lagi ke kantor yaitu Ibu Dinayanti, dia mengatakan bahwa :

“P. Lurah marah-marrah sama saya atas keterlambatan yang saya lakukan, saya merasa malu seandainya saya mengulanginya kembali, jadi sekarang saya masuk sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Kadang saya berpikir kenapa harus saya saja yang

melayani masyarakat yang mengurus Administrasi KTP di Kelurahan ini, staf yang lain juga ada. Mereka duduk saja, mala saya merasa iri dengan yang lainnya.”

Mencermati hasil wawancara tersebut diatas, peneliti melihat adanya suatu ketegasan seorang Pimpinan terhadap bawahannya yang tidak disiplin, apalagi staf yang benar-benar tersentu langsung dengan pelayanan administrasi KTP. Ketegasan seorang Pimpinan ini mencerminkan sikap dan tanggungjawab yang besar seorang terhadap kinerja bawahan sekaligus sebagai pengawasan terhadap bawahan yang melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Maka menurut Daniel M. Colyer (1991), disiplin pada umumnya termasuk dalam aspek pengawasan yang sifatnya lebih keras dan tegas (*hard and coherent*). Dikatakan keras karena ada sanksi dan dikatakan tegas karena adanya tindakan sanksi yang harus dieksekusi bila terjadi pelanggaran.

Tindakan keras P. Lurah terhadap disiplin karyawan tersebut dengan tujuan untuk mendorong staf terebut untuk taat kepada aturan main birokrasi, karena lembaga kelurahan itu bukan seperti rumah kita bagaimana maunya kita. Inilah yang dikatakan oleh Sondang P. Siagian sebagai disiplin preventif. Menurut Sondang P. Siagian, (2008:305) bahwa :

Ada dua jenis disiplin dalam organisasi, yaitu : (1) disiplin preventif dan (2) disiplin korektif.

Disiplin preventif adalah tindakan yang mendorong para karyawan untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Disiplin korektif adalah upaya penerapan disiplin kepada karyawan yang nyata-nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan dan kepadanya dikenakan sanksi secara bertahap.

Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi, untuk mencegah jangankan sampai para karyawan berperilaku negatif. Sedangkan Triguno (1997:78) menyebutkan bahwa :

Tujuan pokok dari pendisiplinan preventif adalah untuk mendorong karyawan agar memiliki disiplin pribadi yang tinggi, agar peran kepemimpinan tidak terlalu berat dengan pengawasan, yang dapat mematikan prakarsa, kreativitas serta partisipasi sumber daya manusia.

Sementara tindakan sanksi korektif seyogyanya dilakukan secara bertahap, mulai dari yang paling ringan hingga yang paling berat. Dalam Jurnal Harian Suara Batu Hijau hal. 5 tanggal 21 Juni 2012 menyebutkan empat tahap pemberian sanksi korektif, yaitu: (1) peringatan lisan (*oral warning*), (2) peringatan tulisan (*written warning*), (3) disiplin pemberhentian sementara (*discipline layoff*), dan (4) pemecatan (*discharge*).

Ada beberapa pengaruh negatif bilamana tindakan sanksi korektif dilakukan secara tidak benar, yaitu: (1) disiplin manajerial, (2) disiplin tim, (3) disiplin diri. Pengaruh negatif atas penerapan tindakan sanksi korektif yang tidak benar akan berpengaruh terhadap kewibawaan manajerial yang akan jadi menurun, demikian juga dalam tindakan sanksi korektif dalam tim yang tidak benar dapat berakibat terhadap kurangnya partisipasi

karyawan terhadap organisasi, dimana kerja tim akan menjadi tidak bersemangat dalam melaksanakan tugas kerja samanya, dan menjadi tercerai-berai karena kesalahan tindakan disiplin tim. Dari penjelasan tersebut diatas peneliti memandang bahwa didalam pelayanan administrasi KTP, kurangnya disiplin kerja merupakan sala satu hambatan yang harus segera dipangkas karena inilah yang telah menghambat pelayanan adminstrasi KTP di tahun 2011.

2. Keterbatasan pegawai.

Pegawai pada pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas. berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendir tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (faster), lebih murah (cheaper) dan lebih baik (better) gazperzs, (1997:12)

Kedudukan dan peranan Pegawai sebagai unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat, harus menyelenggarakan pelayanan secara adil kepada masyarakat, dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pegawai harus memiliki sikap

dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggungjawab, serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat. Karena sesungguhnya pegawai tersebut merupakan modal pokok dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Maka pantaslah A.W. Widjaja (1990:28) berpendapat bahwa :

“Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya”.

Mencermati dari apa yang disampaikan oleh A.W. Widjaja bahwa pegawai itu orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Mereka di gaji atas imbalan jasanya. Sehingga Musanef (1997:120) mengatakan bahwa :

“Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Musanef memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah, “Mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”

Adapun Pegawai di Kelurahan Telaga yang mengurus Administrasi KTP masih dikatakan terbatas, kerana peneliti melihat yang mengurus administrasi KTP tersebut hanya 2 (dua) orang, karena memang stafnya yang terbatas, yang lain masing-masing melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Seperti yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pemerintahan yaitu Pak Mizwar, S.Pt yang mengatakan bahwa :

Staf kita disini Pak Rustam yang mengurus administrasi KTP itu sebenarnya masih terbatas karena cuman 2 orang staf, kita disini masih butuh tenaga yang terampil untuk menutupi kekurangan ini. Sementara staf-staf yang lainnya masing-masing mengerjakan tupoksi di seksinya masing-masing. Inilah salah satu kendala kami di Kelurahan ini, sehingga pelayanan khususnya Administrasi KTP itu agak sedikit terhambat. Karena tidak bisa saling menutupi, kerja sama tim hanya berlaku di masing-masing seksi. Inilah kenyataan yang terjadi di Kelurahan kami ini.”

Melihat serta memperhatikan apa yang disampaikan oleh Kasi Pemerintahan tersebut peneliti memandang bahwa keterbatasan pegawai di Kelurahan Telaga Bertong merupakan salah faktor yang menghambat Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa Pegawai dalam suatu daerah sangat penting dan menentukan, karena sebagai pelaksana kebijakan publik dalam mencapai tujuan nasional. Untuk itu dalam upaya mewujudkan tujuan nasional itu harus ada kerjasama yang baik antara Pemerintah Pusat maupun dengan Pemerintah Daerah dan juga masyarakat. Meskipun program Pemerintah terencana dengan baik tetapi apabila masyarakat tidak mendukung maka tidak akan terjadi pelaksanaan program pemerintah dengan baik. Dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional untuk mewujudkan tujuan nasional, sangat dibutuhkan adanya Pegawai yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada

Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945 Negara dan Pemerintah. Untuk mewujudkannya maka Pegawai perlu dibina sebaik baiknya untuk kelancaran pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mewujudkan masyarakat adil makmur berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945.

Dalam kegiatan instansi pemerintah, unsur manusia yang disebut pegawai adalah sangat penting. Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Moenir (1998:41) mengungkapkan bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.” Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1995:4) bahwa : Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, memperisngkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Dalam suatu perusahaan, apabila perusahaan tanpa karyawan ibarat manusia tanpa darah. Hal itu menggambarkan betapa pentingnya karyawan dalam sebuah perusahaan walaupun banyak pemilik perusahaan yang tidak menyadari tentang hal itu. Tidak sedikit pemilik sebuah perusahaan yang memperlakukan karyawannya dengan tidak manusiawi sehingga berakibat fatal terhadap kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Yang paling ideal adalah memperlakukan karyawan seperti layaknya seorang partner yang saling membutuhkan. Sehingga penting bagi seorang owner untuk memperhatikan hal paling detail sekalipun dari seorang karyawan. Seperti halnya tingkat pendapatan yang layak, jaminan kesehatan serta hari tua yang memadai. Disadari atau tidak, secara langsung atau tidak langsung, hal - hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

3. SDM Pegawai yang terbatas

SDM merupakan faktor sentral dalam pengelolaan suatu organisasi. Mereka yang menjadi penggerak roda organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Karena itu, produktivitas Organisasi sangat ditentukan oleh produktivitas SDM yang bersangkutan. Untuk memberdayakan SDM bermutu agar tidak menjadi beban, melainkan jadi modal organisasi, diperlukan dua kriteria, yakni mereka

yang mempunyai motivasi kerja tinggi dan kemampuan unggul. Kadarnya bisa berbeda-beda, tergantung skala organisasi, tantangan yang dihadapi, serta rencana strategis pengembangan SDM.

Motivasi kerja tinggi, merupakan akumulasi peran dan keterlibatan SDM di dalam organisasi tersebut. Jadi, motivasi tinggi akan terbentuk jika SDM memiliki harapan dan impian yang sama dengan manajemen. Ini bisa terjadi bila organisasi memberi kesempatan seluas-luasnya bagi SDM mengenal jati diri organisasi dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Pada titik tertentu, SDM dengan sendirinya akan memiliki kesadaran bagaimana mempertahankan Organisasi sebaik mungkin. Inilah yang menjadi motor dalam membangun motivasi kerja tinggi. Karena, baik-buruknya Organisasi menjadi tanggung jawab SDM. Dalam implementasi sehari-hari, organisasi dapat dengan mudah menerjemahkan dengan menggalang komunikasi dan kebersamaan dari tingkat paling bawah hingga paling atas. Ibaratnya, kalau di saat krisis perusahaan menghapus uang makan atau meniadakan jatah minum kopi, umpamanya, hal itu berlaku untuk semua orang, tanpa terkecuali. Diskriminasi akan menjadi biang kerok yang memicu suasana tidak kondusif dalam membangun semangat kebersamaan dan motivasi kerja tinggi. Kesadaran bahwa semua SDM berada di atas kapal yang sama, perlu digalang. Khususnya jika menyadari, seluruh SDM adalah awak kapal, bukan penumpang yang enak-enakan dan tetap dibayar.

Adapun kemampuan unggul bisa diperoleh dengan dua hal: sistem rekrutmen yang baik serta fasilitas pelatihan - internal maupun eksternal.

Setiap SDM pasti memiliki kemampuan dasar yang diperoleh dari pendidikan formal maupun informal. Kemampuan ini kemudian diasah dengan model pelatihan, tergantung kebutuhan dan kepentingan perusahaan. Dalam hal ini, perlu ditekankan peningkatan profesionalisme SDM. Sementara di Kantor Kelurahan Telaga Bertong seorang staf tidak dibaringi dengan pelatihan untuk meningkatkan SDM. Sehingga Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong hanya terfokus pada 2 (dua) orang staf yang bisa diandalkan. Ketika keduanya berhalangan hadir masuk kantor, maka macetlah pelayanan Administrasi KTP khususnya, dan inilah sebuah kenyataan yang terjadi di Kelurahan Telaga Bertong, sehingga yang mestinya harus selesai hari itu, maka bisa tertunda sampai hari berikutnya. Masyarakat mengeluh karena KTP itu sangat dibutuhkan. Keluhan ini peneliti dapatkan dari informan yaitu Saudara Ismail salah seorang masyarakat RT. 01/04 Lingkungan Bertong A Kelurahan Telaga Bertong yang telah mengurus administrasi KTPnya, dan telah tertunda beberapa hari.

Ismail menyampaikan kepada Peneliti bahwa :

“saya telah mengurus administrasi KTP di Kelurahan ini, dan telah tertunda selama 3 (tiga) hari alasannya staf yang satunya sakit dan yang satu lagi ijin. Sementara staf yang lain-lainnya ada, saya bingung juga, setelah saya diberi penjelasan, ternyata yang bisa itu hanya dua orang staf, dan berkas-berkas saya itu

ada disimpan sama mereka. Sementara KTP itu segera saya butuhkan.”

Pernyataan yang sama juga dikatakan oleh Kasi Pemerintahan Kelurahan Telaga Bertong yaitu Sdr. Mazwar, S.Pt. atas keterbatasan SDM yang lainnya, dia mengatakan :

“Sesungguhnya dalam pelayanan Administrasi KTP itu tidak ada yang tertunda, tapi karena yang lain itu tidak bisa komputer, SDMnya terbatas dan tidak mau belajar untuk mengisi format-format yang telah tersedia, sampai saat ini kita hanya mengandalkan yang dua orang staf itu, kalau tidak hadir seperti ini, jadi sebuah hambatan, dan ini sudah saatnya kita benahi. Semoga kelemahan atau hambatan-hambatan ini bisa menjadi sebuah pelajaran bagi kami di Kelurahan Telaga Bertong ini.”

Dari kedua hasil wawancara tersebut diatas peneliti memandang betapa pentingnya SDM dalam sebuah organisasi. Terbatasnya SDM pegawai di Kelurahan Telaga Bertong berdampak kepada keterlambatan dalam administrasi KTP. SDM tersebut merupakan penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Oleh karenanya SDM menurut Nawawi (2001) ada tiga pengertian utama yaitu :

- a. Sumber Daya Manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan)
- b. Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
- c. Sumber Daya Manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) didalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah suatu proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi (lembaga).

Lebih lanjut Pengertian lain dikemukakan oleh Nawawi (1997) adalah sebagai berikut : “Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di suatu organisasi (disebut juga personal tenaga kerja, atau karyawan)”. Sedangkan Sumber Daya Manusia dikemukakan oleh Sedarmayanti (2001:21) dalam buku “Sumber Daya manusia dan produktivitas Kerja” bahwa “sumber Daya Manusia adalah tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan”.

Teori-teori tersebut diatas peneliti memandang bahwa SDM yang menentukan keberhasilan dalam sebuah organisasi, dalam arti penekanannya lebih kepada kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri. Jadi pantaslah Salim (1996:35) dalam bukunya “Aspek Sikap Mental dalam Manajemen sumber Daya Manusia” mengemukakan pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai berikut: Kualitas Sumber Daya Manusia adalah nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat dan berbangsa.

Menurut Ndraha (1997) dalam bukunya “Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia” mengatakan bahwa pengertian kualitas sumber daya manusia, yaitu:

Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif - generatif - inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti intelligence, creativity, dan imagination, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot, dan sebagainya.

Sebagai bahan perbandingan, peneliti juga mengemukakan pengertian kualitas sumber daya manusia menurut Matindas (1997) dalam bukunya “Kualitas Sumber Daya Manusia”, sebagai berikut:

Kualitas Sumber Daya manusia adalah sumber daya manusia yang bukan hanya memiliki kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya.

Melihat kualitas SDM yang dimiliki oleh staf Kelurahan Telaga Bertong masih jauh dari apa yang diharapkan oleh Danim yang sangat menekankan kepada fisik dan kesehatan, kecerdasan serta mental yang kuat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik. Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Danim (1996) dalam bukunya “Transformasi Sumber Daya Manusia”, sebagai berikut:

Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan), dan kualitas mental spiritual (kejuangan).

Keterlambatan administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong akan tetap tidak mengalami perubahan manakala kualitas pelayanan yang dimiliki hanya terfokus pada dua orang staf tertentu saja. Apabila keduanya tidak hadir karena sakit dan ijin, maka macetlah pelayanan KTP di Kelurahan Telaga Bertong tersebut.

Seperti hasil wawancara Peneliti dengan salah seorang staf Kelurahan Telaga Bertong Pak Ahmad sebagai berikut :

“kita disini Pak Rustam masing-masing punya bagian atau seksi-seksi, kami bekerja disini jalan sesuai dengan tupoksi masing-masing, terus terang kami tidak bisa mengambil resiko pekerjaannya orang lain, karena itu sudah menjadi komitmen kami bersama, sehingga proses pelayanan administrasi KTP jalannya seperti ini adanya. Karena yang mengetahui tentang Administrasi KTP itu hanya mereka”.

Dari hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa yang bisa mengisi administrasi KTP itu hanya dua orang staf, padahal SDM tidak harus melulu menguasai satu bidang keahlian saja, mereka juga harus mampu dan menguasai bidang-bidang lain yang terkait. Untuk menjadi ahli administrasi, misalnya, dibutuhkan pengetahuan tentang rekayasa ulang atau seluk-beluk kegiatan lini. Dengan kata lain, peningkatan profesionalisme SDM mutlak diperlukan guna memainkan peran barunya. Sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain.

Dengan keterbatasan SDM pegawai pada Kelurahan Telaga Bertong yang menyebabkan terjadinya keterlambatan proses pelayanan administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong maka peneliti menggolongkan keterbatasan SDM tersebut sebagai salah satu permasalahan yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong tahun 2011.

4. Sarana komputer yang terbatas

Disamping SDM yang mempengaruhi keterlambatan pelayanan Administrasi KTP ternyata Komputer juga merupakan salah satu perangkat yang menunjang dari sebuah keberhasilan pelayanan administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong. Proses pelaksanaan administrasi dapat dipercepat dan dipertepat serta praktis dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, di samping dengan menggunakan cara kerja yang social dengan prinsip – prinsip administrasi, organisasi dan manajemen yang modern.

Komputer merupakan mesin yang pintar, komputer dapat melakukan rumusan perhitungan dalam waktu yang singkat. Komputer dapat menggambarkan grafik yang sulit dibayangkan oleh manusia, computer dapat memberikan analisis berdasarkan ribuan variabel dan memberikan hasil yang dapat digunakan manusia untuk memprediksi gejala – gejala acak. Komputer mengubah cara manusia hidup. Namun, di luar itu semua komputer tidak lebih pintar dari pada manusia, Semua

yang dapat dilakukan komputer merupakan intruksi manusia, computer tidak dapat menciptakan sendiri intruksi – intruksi tersebut. Oleh karena itulah, mesin computer membutuhkan perangkat lunak (*software*) yang dibuat manusia tanpa perangkat lunak, computer tidak bermanfaat.

Dalam era globalisasi dewasa ini, dimana dunia semakin terasa sempit karena kemajuan teknologi, terutama dibidang informasi, komunikasi dan teknologi terlihat tuntutan tugas bagi semua pihak yang semakin meningkat dan semakin berat. Dikalangan organisasi pemerintah baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah, mereka terasa perlunya penyelesaian tugas umum pemerintah dan pembangunan dengan cepat, berdaya guna dan berhasil guna. Pada umumnya di lembaga pemerintah para pegawainya menggunakan sarana komputer untuk memudahkan pekerjaan dan itu merupakan salah satu ciri manusia modern. Manusia modern adalah mereka yang sadar dan berusaha meningkatkan “mutu hidupnya” mutu hidup itu hanya dapat terwujud apabila ia bekerjasama dengan orang lain dalam berbagai bentuk organisasi (organisasi pemerintah, organisasi niaga dan organisasi kemasyarakatan lainnya).

Komputer adalah mesin elektronik yang secara otomatis dan luar biasa cepatnya mempergunakan kode- kode tertentu menurut cara kerja yang telah ditetapkan dapat mengolah bahan, keterangan menjadi informasi yang berguna untuk suatu keperluan, mesin ini dapat melakukan segala macam tata cara berhitung, melaksanakan pemuatan

memilih, menggolongkan atau memilah – milah dan menyelesaikan pekerjaan.

Di Kantor Kelurahan Telaga Bertong, sarana komputer sangatlah terbatas, disini Peneliti melihat dalam ruangan sekretariat Kelurahan Telaga Bertong hanya memiliki satu komputer. Semua pekerjaan di masing-masing seksi dikerjakan didalam ruangan sekretariat. Menumpuknya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh komputer, sambil antri akan membawa dampak bagi Kelurahan yaitu terjadinya keterlambatan dalam pelayanan administrasi KTP, itu masih terlihat bahwa komputer dalam keadaan normal, tapi ketika komputer itu eror dan harus segera diperbaiki maka menimbulkan suatu kerugian bagi orang lain dan harus menunggu beberapa hari lagi. Ternyata pelayanan semacam ini telah menimbulkan riak dalam masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong.

Peneliti telah mendatangi Hermansya adalah seorang Kepala Lingkungan Bertong A Kelurahan Telaga Bertong yang mengalami permasalahan seperti diatas, dan peneliti melakukan wawancara dengan dia. Dia mengatakan bahwa :

“saya datangi Kantor Kelurahan Telaga Bertong, dengan niat ingin mengurus administrasi KTP baru, karena KTP yang lama saya sudah hilang. Dua hari saya datangi Kantor Kelurahan tapi belum selesai juga dengan alasan bahwa Komputernya belum selesai di servis.”

Selanjutnya Lurah Telaga Bertong Suryaman, S.STP mengatakan bahwa :

“Dikantor ini hanya memiliki satu Komputer untuk pelayanan Administrasi, kalau eror yaaa..... kita servis, kita sudah mengusulkan untuk mengadaan komputer itu tapi ditahun kemarin kita dipending, insya Allah tahun ini kita dapat”.

Dari hasil wawancara tersebut peneliti melihat di Kantor Kelurahan Telaga Bertong tersebut hanya memiliki satu komputer. Ketika diservis dan secara bertepatan ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi KTP seperti diatas maka terjadilah suatu hambatan. Karena dikomputer tersebut tersimpan semua file yang ada di Kelurahan Telaga Bertong .

Komputer adalah suatu alat elektronika dengan kecepatan tinggi yang mampu melaksanakan perhitungan dan operasi yang serta menyimpannya dan serangkaian instruksi yang memungkinkan untuk melaksanakan serangkaian operasi tanpa campur tangan manusia.

Peranan komputerisasi:

- a. Komputer merupakan alat bantu yang sangat bermanfaat menyajikan informasi yang benar, tepat dan *up to date*.
- b. Komputer merupakan alat pengolahan data yang akan menghasilkan informasi yang dipergunakan sebagai dasar yang efektif dalam pengambilan keputusan.
- c. Komputer hanya sebagai alat bantu pengolahan data yang ditangani oleh tenaga manusia.

Komputer sangat membantu meringankan pekerjaan pemerintah. Komputer merupakan sebuah engine dimana memiliki kemampuan manipulasi data dan informasi berdasarkan pada *command* yang kita berikan sebagai *usernya*.

5. Kurangnya kesejahteraan pegawai.

Untuk memperbaiki kinerja dan produktivitas pelayanan publik dengan sistem gaji dan insentif. Dengan kata lain, perbaikan gaji dan insentif kondisi kerja harus dibaringi dengan peningkatan kinerja dan produktivitas karena dipandang sebagai perangsang bagi pegawai atau karyawan. Insentif adalah suatu sarana memotivasi berupa materi, yang diberikan sebagai suatu perangsang ataupun pendorong dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dalam organisasi. Manullang (2003 :147) menyatakan, Insentif merupakan sarana motivasi/sarana yang menimbulkan dorongan.

Menurut Cascio (1995 : 377), *“an incentive are variable reward, granted to individuals on groups, that recognize differences in achieving results. They are designed to stimulate or motivate greater employee effort on productivity”*.

Dari definisi tersebut insentif dapat diartikan sebagai berikut : insentif adalah variabel penghargaan yang diberikan kepada individu

dalam suatu kelompok, yang diketahui berdasarkan perbedaan dalam mencapai hasil kerja.

Bentuk-bentuk Insentif

Insentif dapat diberikan dalam berbagai bentuk, yaitu berupa uang, lingkungan kerja yang baik dan partisipasi:

1. Uang

Merupakan suatu yang penting diberikan sebagai perangsang dengan memberi uang berarti memberi alat untuk merealisasikan kehidupan pegawai, hal ini dapat merangsang pegawai untuk selalu meningkatkan prestasi kerjanya. Prestasi yang meningkat akan menunjang pendapatan naik, maka dengan terpenuhinya kebutuhan maka ketenangan akan dapat dirasakan.

2. Lingkungan kerja yang baik

Pemberian insentif dilakukan dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang baik sehingga dapat diberikan pula penghargaan kepada pegawai yang menghasilkan prestasi yang tinggi. Dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik diperlukan sikap manajer yang baik dalam mendorong bawahannya agar giat bekerja. Menurut analisis para ahli, situasi kerja yang baik dapat meningkatkan keinginan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

3. Partisipasi

Cara ini dapat memberikan dorongan yang kuat untuk meningkatkan kesadaran melakukan tugas yaitu dengan diberikannya perhatian, kesempatan untuk berkomunikasi dengan atasan. Dengan partisipasi akan memberikan pengakuan bahwa partisipan tersebut merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik dan hal ini memerlukan suatu dukungan dan rasa persatuan sehingga para karyawan akan merasa ikut ambil bagian serta keinginan untuk berpartisipasi.

Tujuan Pemberian Insentif

Pemberian insentif atau upah adalah sebagai perangsang dengan tujuan :

1. Memberikan balas jasa yang berbeda dikarenakan hasil kerja yang berbeda.
2. Mendorong semangat kerja karyawan dan memberikan kepuasan.
3. Meningkatkan produktivitas.
4. Dalam melakukan tugasnya, seorang pimpinan selalu membutuhkan bawahannya untuk melaksanakan rencana-rencananya.
5. Pemberian insentif dimaksudkan untuk menambah penghasilan karyawan sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.

6. Mempertahankan karyawan yang berprestasi agar tetap berada dalam perusahaan.

Jenis- Jenis Insentif

Berdasarkan kepada siapa insentif diberikan, maka jenis-jenis insentif dapat diklasifikasikan menjadi tiga golongan, yaitu :

1. *Individual Incentive*, yaitu insentif yang diberikan kepada karyawan berdasarkan usaha atau prestasi kerja masing-masing karyawan.
2. *Group Incentive*, yaitu insentif yang diberikan berdasarkan standar dari masing-masing kelompok
3. *Plant Wide Incentive*, yaitu insentif yang diberikan kepada seluruh karyawan perusahaan berdasarkan kriteria pembayaran perusahaan.

Prinsip Pemberian Insentif

Pada dasarnya pemberian insentif senantiasa dihubungkan dengan balas jasa atas prestasi ekstra yang melebihi suatu standar yang telah ditetapkan serta telah disetujui bersama. Insentif memberikan penghargaan dalam bentuk pendapatan ekstra untuk usaha ekstra yang dihasilkan.

Pengaturan insentif harus ditetapkan dengan cermat dan tepat

Harsono (2004:21) berpendapat :

“Insentif adalah setiap sistem kompensasi dimana jumlah yang diberikan tergantung pada hasil yang dicapai, yang berarti menawarkan sesuatu yang berarti menawarkan sesuatu insentif kepada pekerja untuk mencapai hasil yang lebih baik.”

Jumlah insentif yang diberikan kepada seseorang harus dihubungkan dengan jumlah atau apa yang telah dicapai selama periode tertentu, sesuai dengan rumus pembagian yang telah diketahui semua pihak secara nyata. Rumus pembagian insentif ditetapkan secara adil sehingga dapat mendorong meningkatkan lebih banyak keluaran (*output*) kerja dan meningkatkan keinginan kuat untuk mencapai tambahan penghasilan serta dapat menguntungkan semua pihak.

Menurut Heidjrahman Ranupandojo dan Suad Husnan (1984 : 1)

“Insentif adalah pengupahan yang memberikan imbalan yang berbeda karena memang prestasi yang berbeda. Dua orang dengan jabatan yang sama dapat menerima insentif yang berbeda karena bergantung pada prestasi. Insentif adalah suatu bentuk dorongan finansial kepada karyawan sebagai balas jasa perusahaan kepada karyawan atas prestasi karyawan tersebut. Insentif merupakan sejumlah uang yang di tambahkan pada upah dasar yang di berikan perusahaan kepada karyawan”.

Menurut Nitisemito (1996:165), “insentif adalah penghasilan tambahan yang akan diberikan kepada para karyawan yang dapat memberikan prestasi sesuai dengan yang telah ditetapkan”. Menurut Pangabean (2002:93), “Insentif adalah kompensasi yang mengaitkan gaji dengan produktivitas. Insentif merupakan penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan”.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Kelurahan Telaga Bertong bahwa tidak ada insentif ataupun sebutan lain yang diterima oleh pegawai selain gaji. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan Lurah Telaga Bertong yaitu Suryaman, S.STP, beliau mengatakan :

“Semua pegawai di Kelurahan Telaga Bertong ini, sejak saya menjadi Lurah tidak ada yang menerima insentif atau sebutan lainnya karena tidak ada anggaran daerah yang mengatur untuk itu, apalagi anggaran Kelurahan yang numpang di Kecamatan. Jadi kita untuk biaya insentif itu tidak ada, baik yang rajin ataupun yang malas itu sama saja. Inilah yang sedang kita coba untuk tetap kita perjuangkan apa yang menjadi harapan teman-teman sekalian, karena sesungguhnya insentif dapat memberikan motivasi sebagai rangsangan pegawai untuk bekerja lebih giat lagi.”

Hasil wawancara peneliti dengan Lurah Telaga Bertong tersebut, memberikan sebuah penjelasan bahwa di Kelurahan Telaga Bertong itu tidak ada yang nama insentif karena anggarannya tidak ada, anggaran untuk Kelurahan dipusat di Kecamatan. Untuk menguji kebenaran dari apa yang disampaikan oleh P. Lurah, peneliti menanyakan salah seorang staf bagian Sekretariat Kelurahan yaitu Thien Rachmi, dia menjawab bahwa:

“Untuk isentif kami di Kelurahan ini tidak pernah kami terima, terkadang instansi lain sering kita dengar ada insentif yang diterima oleh pegawainya. Mendengar hal terbut kita menjadi iri, kenapa instansi lain bisa berbuat seperti itu sementara kita yang di Kelurahan ini tidak bisa begitu, akhirnya saya berpandangan untuk apa saya harus giat-giat bekerja untuk mengurus Administrasi KTP orang, sementara penghasilan kita disini sama semuanya kecuali yang PNS baik yang malas maupun yang rajin. Bukan dalam arti kita menginginkan penambahan, tetapi sebagai perangsang bagi kami ini, kemungkinan yang malas datang kantor menjadi rajin datang kantor, kemudian yang malas kerja juga menjadi rajin kerja. Kami berharap seperti itu.”

Mencermati dari apa yang disampaikan oleh salah seorang staf bagian Sekretariat tersebut, peneliti menilai bahwa insentif merupakan salah satu faktor yang menghambat proses Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat.

Dari pernyataan-pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian insentif merupakan alat untuk mendorong karyawan agar lebih meningkatkan produktivitas kerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

6. Motivasi kerja

Para pegawai juga dituntut untuk memiliki motivasi yang tinggi terutama dalam hal pekerjaan. Karena pada dasarnya motivasi timbul karena adanya suatu kebutuhan dan karenanya perbuatan tersebut terarah sehingga mencapai tujuan tertentu. Apabila tujuan telah tercapai maka akan tercapai pula kepuasan sehingga lebih kuat. Berpijak pada uraian diatas, Pegawai tidak hanya dituntut kehadiran di kantor saja, melainkan juga dituntut untuk mempunyai motivasi kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Pegawai yang berkualitas menjadi salah satu tolak ukur bagi terselenggaranya pelaksanaan tugas yang baik sehingga efektifitas organisasi pemerintahan dapat terwujud. Oleh karenanya Hamalik (1992:173) mendefinisikan motivasi sebagai berikut :

“Motivasi adalah perubahan energi dalam diri (pribadi) seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan.”

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Sardiman (2006:73) dia mengatakan bahwa : “motivasi adalah perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya “felling” dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan”.

Menurut Mulyasa (2003:112) motivasi adalah tenaga pendorong atau penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku ke arah suatu tujuan tertentu. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Memperhatikan makna dari motivasi itu sendiri serpertiya tidak kelihatan pada diri pegawai di Kantor Kelurahan Telaga Bertong dalam kinerjanya, baik mengurus Administrasi KTP itu sendiri lebih-lebih yang lainnya, peneliti mengatakan demikian dengan alasan bahwa banyak pegawai yang nganggur dan duduk serpertiya mereka tidak memiliki beban kerja dan tanggungjawab terhadap tugas pokok dan fungsinya. Kemudian yang mengurus Administarasi KTP juga datangnya terlambat. karena disebabkan pegawainya jarang datang, banyak ijin, datang terlambat dan cepat pulang.

Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu RT Kelurahan Telaga

Bertong mengatakan bahwa :

“motivasi kerja pegawai di Kelurahan ini benar-benar berkurang, hal ini dapat ditunjukkan oleh Pelayanan Administrasi KTP selalu tertunda-tunda dua sampai tiga hari. Padahal pekerjaan yang dilakukan adalah pekerjaan yang sama. Intensitas, arah, dan ketekunan pegawai kurang begitu menonjol atau ditunjukkan oleh pegawai di Kelurahan Telaga Bertong ini.”

Mencermati hasil wawancara tersebut di atas peneliti melihat tiga elemen utama dalam definisi motivasi seperti intensitas, arah, dan ketekunan itu tidak kelihatan. Pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai di Kelurahan adalah pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan format yang baku tinggal disesuaikan saja tapi karena motivasi yang dimiliki itu kurang, maka tujuan dan untuk mencapai suatu kepuasan itu tidak ada.

Samsudin (2005) memberikan pengertian bahwa :

“motivasi sebagai proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai dorongan (*driving force*) dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan mempertahankan kehidupan.

Mangkunegara (2005:61) menyatakan :

“motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal”.

Mr. Donald (1950) berpendapat bahwa Motivasi adalah suatu perubahan energi dalam diri (pribadi) seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan.

Dalam Dimiyati mengutip pendapat Maslow (2002:80), mengemukakan kebutuhan akan motivasi berdasarkan 5 tingkatan penting yaitu:

- a. Kebutuhan fisiologis adalah berkenaan dengan kebutuhan pokok manusia yaitu sandang, papan atau perumahan, pangan.
- b. Kebutuhan akan perasaan aman adalah berhubungan dengan keamanan yang terkait fisik maupun psikis, bebas dari rasa takut dan cemas.
- c. Kebutuhan sosial adalah diterima dalam lingkungan orang lain yaitu pemilikan harga diri, kesempatan untuk maju.
- d. Kebutuhan akan penghargaan usaha menumbuhkan jati diri.
- e. Kebutuhan untuk aktualisasi diri adalah kebutuhan individu menjadi sesuatu yang sesuai kemampuannya.

Kebutuhan-kebutuhan ini hendaknya dapat dipenuhi oleh pegawai.

Pegawai yang memiliki kebutuhan akan motivasi, akan merasa nyaman dalam bekerja, dapat giat dan tekun karena berbagai kebutuhannya dapat terpenuhi.

Ciri-ciri motivasi Menurut Sardiman (2006 : 83) motivasi pada diri seseorang itu memiliki ciri-ciri :

- a. Tekun menghadapi tugas
- b. Ulet menghadapi kesulitan (tidak lekas putus asa)
- c. Menunjukkan minat terhadap bermacam-macam masalah
- d. Lebih senang bekerja mandiri
- e. Tidak cepat bosan terhadap tugas-tugas yang rutin
- f. Dapat mempertahankan pendapatnya
- g. Tidak cepat menyerah terhadap hal yang diyakini
- h. Senang mencari dan memecahkan masalah soal-soal.

Menurut Gomes (2001:180) bahwa faktor-faktor motivasi kerja terdiri dari dua bagian yaitu faktor individual dan faktor organisasional. Yang tergolong faktor individual adalah kebutuhan-kebutuhan (*needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitudes*), dan kemampuan (*ability*). Sedangkan yang tergolong faktor organisasional meliputi; pembayaran gaji/upah, keamanan pekerjaan, hubungan sesama pegawai, pengawasan, pujian, dan pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah dorongan atau semangat kerja yang bersumber baik dari dalam diri (*internal*) maupun dari luar (*eksternal*) untuk melakukan suatu pekerjaan dengan sebaik-baiknya agar menghasilkan kinerja yang lebih baik. Motivasi kerja yang ditunjukkan oleh Pegawai Kelurahan Telaga Bertong belum terlihat sehingga terjadi hambatan dalam proses Pelayanan Administrasi baik administrasi umum maupun administrasi KTP khususnya. Melihat fenomena ini maka peneliti menganggap bahwa Kurangnya Motivasi Kerja sebagai salah satu persoalan dalam penelitian ini dan harus dicari solusinya oleh Lurah Telaga Bertong, agar ke depan pelayanan Administrasi baik administrasi umum maupun administrasi KTP khususnya dapat berjalan lancar sesuai dengan harapan masyarakat.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil Penelitian terhadap Pelayanan Administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat, dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Disiplin Kerja.

Sikap Pegawai Kelurahan Telaga Bertong seperti datang terlambat, sering tidak masuk kantor, pulang cepat menyebabkan pelayanan Administrasi KTP menjadi terhambat.

2. Keterbatasan Pegawai.

Pegawai di Kelurahan Telaga Bertong berjumlah 21 orang hanya 2 orang yang mengetahui pelayanan Administrasi KTP, ketika keduanya tidak hadir maka pelayanan Administrasi KTP menjadi terhambat.

3. Sumber Daya Manusia.

Staf tidak dibaringi dengan pelatihan untuk meningkatkan SDM yang mereka miliki. Sehingga Pelayanan Administrasi KTP di kelurahan Telaga Bertong hanya terfokus pada 2 (dua) orang staf yang bisa diandalkan. Ketika keduanya berhalangan hadir, maka macetlah pelayanan Administarasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong.

4. Sarana komputer yang terbatas

Komputer mempengaruhi keterlambatan pelayanan Administrasi KTP di Kantor Kelurahan Telaga Bertong karena hanya memiliki satu unit. Ketika komputer tersebut eror maka menimbulkan suatu kerugian bagi lembaga dan orang lain.

5. Kesejahteraan Pegawai

Kesejahteraan diluar gaji itulah yang diharapkan oleh Staf teruma yang bekerja merasa lebih dari yang lain. Itu tidak dianggarkan di Kelurahan. Akhirnya mereka kurang semangat dalam bekerja dalam menjalankan tugasnya sehingga Pelayanan Administrasi KTP pun ikut terganggu dalam penyelesaiannya.

6. Motivasi Kerja

Motivasi kerja pegawai tidak kelihatan, banyak pegawai yang nganggur dan duduk sepertinya mereka tidak memiliki beban kerja dan tanggungjawab terhadap tugas pokok dan fungsinya. Sehingga berpengaruh terhadap Pelayanan Administarasi KTP menjadi terlambat terselesaikan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini , beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Pemerintah Daerah untuk lebih meningkatkan pengawasan terhadap disiplin Pegawai sebagaimana yang diamanatkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dari tingkat Kabupaten sampai ke tingkat Kelurahan.
2. Lurah Telaga Bertong agar dapat memberikan pelatihan atau bintek terhadap pegawai untuk lebih meningkatkan SDM yang mereka miliki serta memelihara sarana dan prasarana yang ada.
3. Staf Kelurahan agar tetap semangat dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai abdi masyarakat saling bantu satu sama lain agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cepat terselesaikan.
4. Kepala Lingkungan untuk dapat mengontrol RT dan masyarakatnya sebagai jembatan dalam urusan Administrasi KTP.
5. RT selaku ujung tombak pemerintahan ditingkat yang paling bawah untuk dapat mendampingi masyarakat dalam pembuatan KTP. Serta memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang arti penting identitas diri selaku penduduk warga negara Indonesia.
6. Kepada masyarakat agar memahami situasi dan kondisi Pegawai serta fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan Telaga Bertong dan menciptakan rasa aman dan nyaman antara yang melayani dan yang dilayani.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Muhammad (2009). *Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Desa Belo di Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat*, Skripsi Sarjana Universitas Samawa Sumbawa.Sumbawa Besar.
- Bungin, B. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Colyer M. Daniel (1991). *Konsep Disiplin Kerja*, Diambil 10 Juli 2013 dari situs World Wide Web <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/11/05/konsep-disiplin-kerja>
- Cascio (1995). *Incentives Must to Increase Labour Productivity*. Diambil 13 Juli 2013 dari situs World Wide Web <http://expressindia.indianexpress.com/fe/daily/19990117.html>
- Danim (1996). *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Darsono & Max (2000). *Belajar dan Pembelajaran*. Semarang : IKIP Semarang Press.
- Donald. Mr. (1950). *Devinisi dan Teori Motivasi*. Diambil 13 Juli 2013 dari situs World Wide Web http://permana-dewa-fpsi12.web.unair.ac.id/artikel_detail-6
- Dimiyati (2005). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta : Depdikbud.
- Djamarah & Syaiful Bahri (2002). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Echlos (1997). *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Study Kasus pada Kantor Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan)*. Skripsi Sarjana Universitas Muhammadiyah Malang. Malang.
- Eldawati (2012). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa*. Skripsi Sarjana Universitas Samawa Sumbawa.Sumbawa Besar.
- Ellison, Christopher, 1999. "Values: The Keys to High Performance in the Australian Public service", *Media Release*, Diambil 10 Juli 2013 dari situs World Wide Web <http://www.finance.gov.au/scripts/media.asp?table=SMOS&Id=60>

- Fitzsimmons (2006). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*, Diambil 10 Juli 2013 dari situs World Wide Web <http://auiayoel.blogspot.com/2013/06/analisis-kualitas-pelayanan-publik>
- Garret D. Horal (1994) *Konsep Disiplin Kerja*, Diambil 10 Juli 2013 dari situs World Wide Web <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/11/05/konsep-disiplin-kerja>
- Gazperzs (1997). *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep, Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Gomes (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Gonroos (1990). *Pelayanan Prima*, Diambil 13 Juli 2013 dari situs World Wide Web <http://handuk-qu.blogspot.com/2013/08/makalah-tentang-pelayanan-prima.html#.UqK7sicXAYM>
- Hamalik (1997). *Proses Belajar Mengajar*. Bandung : Bumi Aksara.
- Harsono (2004). *Pengantar Problem Based Learning*. Yogyakarta : Fakultas Kedokteran UGM
- Hodges (1990). *Gerbang Menuju Disiplin Kerja Yang Baik*, Diambil 20 Juli 2013 dari situs World Wide Web <http://sulteng.bps.go.id/index.php/berita-artikel/artikel/44-gerbang-menuju-disiplin-kerja-yang-baik.html>
- Irawan, P. (2005). *Metodologi Penelitian Administasi (MAPU 5103)*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Iswanto, Y. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MAPU 5207)*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Jasin (1989). *Kerja Lintas Disiplin dan Budaya Dalam Organisasi*, Diambil 20 Juli 2013 dari situs World Wide Web <http://prezi.com/.../kerja-lintas-disiplin-dan-budaya-dalam-organisasi>
- Jackclass (1991) *Konsep Disiplin Kerja*, Diambil 10 Juli 2013 dari situs World Wide Web <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/11/05/konsep-disiplin-kerja>
- Judge & Robbins (2007). *Prilaku Organisasi*. Buku 1. Jakarta : Salemba 4.
- Mangkunegara (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Refika Aditama.

- Manullang (2003) *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Maslow (2002) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Cetakan Pertama Ghalia Indonesia.
- Matindes (1997). *Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir (1998). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Monday Wayne & Noe M. Robert (1990). *Konsep Disiplin Kerja*, Diambil 10 Juli 2013 dari situs World Wide Web
<http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/11/05/konsep-disiplin-kerja>
- Moleong, L. G. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhlizar (2008). *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Study Kasus pada Kantor Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan)*. Skripsi Sarjana Universitas Muhammadiyah Malang. Malang.
- Mulyasa,E (2003). *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- (2005). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Musanef (1984). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta : Gunung Agung
- (1997). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia Jilid II*. Jakarta : Gunung Agung.
- Nawawi (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
-(2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Gaja Mada University Press.
- Ndraha (1997). *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nitisemito (1996). *Manajemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pangabean (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia

- Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 13 Tahun 2007 tentang *Pembentukan Kelurahan Telaga Bertong*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 14 Tahun 2010 Tentang *Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sumbawa Barat*
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1981 tentang *Perlindungan Upah*
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang *Disiplin Pegawai Negeri Sipil*
- Prahasto, Haryo (2008). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan KTP di Kecamatan Semarang Barat*, Diunduh tanggal 16 Juli 2013 dari :
- Prijodarminto, Soegeng (1992). *Disiplin Kiat Memuju Sukses*, Jakarta : PT. Pradnya Paramita
- Poerwadarminta (1996). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa*. Skripsi Sarjana Universitas Samawa Sumbawa.Sumbawa Besar.
- Saefullah (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Salim (1996). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Samsudin (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sardiman,A.M (2006). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta : Grafindo.
- Sedarmayanti (2001), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Mandar Maju Bandung
- Sekaran (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba 4
- Siagian, Sondang (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Simanjuntak, Payaman J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.

- Siswanto (1989). *Konsep Disiplin Kerja*, Diambil 10 Juli 2013 dari situs World Wide Web
<http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/11/05/konsep-disiplin-kerja>
- Soekidjo Notoatmodjo (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suad Husnan & Ranupandojo Heidjrahman (1984). *Perencanaan Perusahaan (Corporate Planning)*, Yogyakarta : BPFE - Yogyakarta.
- Syamsih Kamaria (2011). *Analisis Pelayanan Aparatur pada Dinas Pertanian dan Kehutanan di Kota Bima*. Skripsi Sarjana Universitas Samawa Sumbawa Sumbawa Besar.
- Talidizuhu Ndraha (2005). *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Thoah, M. (2005). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: RajaGrafindo Perkasa
- Triguno (1997). *Budaya Kerja*, Jakarta: PT. Golden Terayon Press.
- Tjiptono (1996). *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Ofset.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*
- Usman Uzer, Moh.Drs. (2000). *Motivasi Kerja*. Diambil 10 Juli 2013 dari situs World Wide Web
<http://teorionline.wordpress.com/2010/01/25/definisi-motivasi-kerja>
- Widjaja. A.W (1990). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Rajawali
- (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta : Rajawali
- Wyckof (1996). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa*. Skripsi Sarjana Eldawati (2012). Universitas Samawa Sumbawa Besar. Diambil tanggal 9 Agustus 2013
- Wyckoff Jerry & C. Unel Barbara (1990). *Konsep Disiplin Kerja*, Di 10 Juli 2013 dari situs World Wide Web
<http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/11/05/konsep-disiplin-kerja>

- _____.2011. *Pengertian Komputer*. Diunduh tanggal 10 April 2012 dari <http://dylaaquariusmile.blogspot.com/2011>
- _____.2012. *Organisasi Komputer*. Diunduh tanggal 11 April 2012 dari <http://www.slideshare.net/alamyuda/organisasi-komputer/2012>
- _____.2012. *Disiplin Karyawan*. Jurnal Suara Batu Hijau tanggal 21 Juni 2012, 5-8

Universitas Terbuka

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

UNTUK LURAH TELAGA BERTONG KECAMATAN TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT

A. Identitas Responden

1. N a m a : SURYAMAN, S.STP
2. Jenis Kelamin : Pria
3. Pangkat/ Gol Ruang : Penata / III (c)
4. Jabatan : Lurah Telaga Bertong

B. Daftar Pertanyaan

Disiplin Kerja

- Bagaimanakah tingkat disiplin kerja pegawai selama ini di Kantor Lurah Telaga Bertong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat ?

Sarana Komputer yang Terbatas

- Kenapa tidak dianggarkan untuk pengadaan komputer tahun ini, sementara komputer tersebut sangat dibutuhkan dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Lurah ini ?

Kesejahteraan Pegawai

- Apakah di Kantor Lurah Telaga Bertong ini punya insentif atau anggaran sejenisnya yang diberikan kepada pegawai untuk menambah penghasilan yang dipandang sebagai kesejahteraan pegawai untuk merangsang kinerja pegawai ?

Universitas Terbuka

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA**UNTUK KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN KELURAHAN TELAGA
BERTONG KECAMATAN TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT****A. Identitas Responden**

1. Nama : MAZWAR, S.Pt
2. Jenis Kelamin : Pria
3. Pangkat/ Gol Ruang : Penata Muda Tk. I / III (b)
4. Jabatan : Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Telaga
Bertong

B. Daftar Pertanyaan

Keterbatasan Pegawai

- Berapakah jumlah pegawai yang mengurus Administrasi KTP dan bagaimanakah hubungan kerja samanya selama ini didalam memberikan pelayanan Administrasi KTP tersebut ?

Sumber Daya Manusia

- Bagaimanakah SDM Pegawai di Kantor Lurah Telaga Bertong, apakah dapat menunjang dalam penyelesaian Administrasi KTP ?

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA

UNTUK STAF KANTOR LURAH TELAGA BERTONG KECAMATAN TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT

A. Identitas Responden

1. Nama : Muci Wulandari
2. Jenis Kelamin : Wanita
3. Pangkat/ Gol Ruang : -
4. Jabatan : -

B. Daftar Pertanyaan

Disiplin Kerja

- Sebagaimana apa yang disampaikan Lurah Telaga Bertong, bahwa di Kelurahan Telaga Bertong ini tingkat kedisiplinannya masih kurang, bagaimanakah tindakan Lurah Telaga Bertong terhadap pegawai/staf yang berbuat demikian ?

- Kenapa Lurah Telaga Bertong sering memarahi staf yang mengurus Administrasi KTP ?

Kesejahteraan Pegawai

- Apa pengaruh insentif bagi Pegawai Kantor Lurah Telaga Bertong terhadap kinerja Pegawai ?

Universitas Terbuka

PEDOMAN WAWANCARA

UNTUK KEPALA LINGKUNGAN KELURAHAN TELAGA BERTONG KECAMATAN TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT

A. Identitas Responden

1. Nama : HERMANSYA
2. Jenis Kelamin : Pria
3. Pangkat/ Gol Ruang : -
4. Jabatan : Kepala Lingkungan

B. Daftar Pertanyaan

Sarana Komputer yang terbatas

- Apakah kepala lingkungan pernah mengalami keterlambatan dalam mengurus administrasi KTP di Kelurahan Telaga Bertong ?

PEDOMAN WAWANCARA

UNTUK RT KELURAHAN TELAGA BERTONG KECAMATAN TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT

A. Identitas Responden

1. N a m a : M. TAUFIQ
2. Jenis Kelamin : Pria
3. Pangkat/ Gol Ruang : -
4. Jabatan : RT

B. Daftar Pertanyaan

Motivasi Kerja

- Bagaimanakah motivasi kerja yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Lurah Telaga Bertong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya tentang pelayanan Administrasi KTP ?
-

Lampiran 6

PEDOMAN WAWANCARA

UNTUK MASYARAKAT KELURAHAN TELAGA BERTONG KECAMATAN TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT

A. Identitas Responden

1. Nama : Ismail Biyis
2. Jenis Kelamin : Pria
3. Pangkat/ Gol Ruang : -
4. Jabatan :

B. Daftar Pertanyaan

Sumber Daya Manusia

- Apakah masyarakat pernah mengalami penundaan dalam penyelesaian Administrasi KTP dan apa penyebabnya ?
-
-