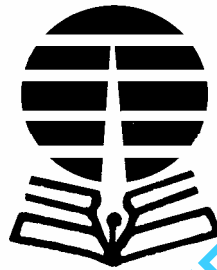


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PELAYANAN PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
Studi Kasus Pada Kantor Camat Jongkong
Kabupaten Kapuas Hulu**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun oleh :

**SYAHBUDIN
NIM : 015284053**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2009**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul; Implementasi Pengelolaan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Camat Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Putussibau, 14 Desember 2009
Yang Menyatakan,

S Y A H B U D I N
NIM. 01528405

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

PENGESAHAN

Nama : **SYAHBUDIN**
NIM : 015284053
Program Studi : Administrasi Publik
Judul TAPM : Implementasi Pengelolaan Pelayanan Pembuatan
Kartu Tanda Penduduk (KTP)
Studi Kasus Kantor Camat Jongkong Kabupaten
Kapuas Hulu

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas terbuka pada:

Hari/Tanggal : Senin / 14 Desember 2009
Waktu : 10.00 – 12.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Suciati, Ph. D

Penguji Ahli : Dr. Roy V. Salomo

Pembimbing I : Prof. Dr. Arkanudin, M. Si

Pembimbing II : Dr. Liestyodono B.I, M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Implementasi Pengelolaan Pelayanan Pembuatan
Kartu Tanda Penduduk (KTP)
Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Jongkong
Kabupaten Kapuas Hulu

Penyusun TAPM : **Syahbudin**
NIM : 015284053
Program Studi : Administrasi Publik
Hari/Tanggal : 14 Desember 2009

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Arkanudin, M. Si
NIP. 131 687 732

Dr. Liestyodono B.I, M.Si
NIP. 131 568 783

Mengetahui,

**Ketua Bidang Ilmu/
Magister Administrasi Publik**

Direktur Program Pascasarjana

Dra. Susanti, M. Si
NIP. 19671214 199303 2 002

Prof. Dr. H. Udin S.Winataputra, M. A.
NIP. 19451007 197302 1 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke Hadhirat Allah SWT, disebabkan rahmat dan petunjuk-Nya pelaksanaan penelitian mengenai "Implementasi Pengelolaan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Camat Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu" dapat diselesaikan.

Hasil penelitian ini penulis mengakui masih banyak kelemahan dan kekurangannya. Hal ini terjadi karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis terhadap permasalahan yang diteliti. Oleh karenanya, kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan tesis ini sangat diharapkan.

Selain itu penulis menyadari, Penelitian ini dapat diselesaikan karena banyak masukan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyelesaian TAPM ini, untuk itu peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat;

1. Prof. Dr. Arkanudin, M. Si selaku Pembimbing I
2. Dr. Liestyodono B.I, M.Si selaku Pembimbing II
3. Rektor Universitas Terbuka Prof. Dr. M. Atwi Suparman, M.Sc
4. Direktur Pascasarjana Universitas Terbuka Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, M. A
5. Dra. Susanti, M. Si selaku Ketua Bidang Ilmu Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Terbuka.

6. Staf pengajar Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan.
7. Kepala Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pontianak yang telah memberikan kesempatan membaca dan meminjamkan buku
8. Drs. Abdul Karim, M.Si Camat Jongkong dan seluruh staf kecamatan yang telah banyak memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan dan menyerahkan sejumlah data penting yang penulis perlukan
9. Teman-teman seangkatan Pascasarjana jurusan Administrasi Publik yang telah banyak memberikan saran, dukungan dan spirit sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini
10. Istri tercinta Thauliyah, S. Pd I dan anak tersayang Sultan Akramsyah, serta kedua orangtuaku tercinta yang sangat banyak memberikan semangat dan pengorbanan demi penyelesaian tulisan ini
11. Pihak-pihak lain yang sulit disebutkan semuanya namun tidak sedikit kontribusinya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhirnya besar harapan penulis, semoga hasil penelitian berupa tesis ini bermanfaat, terutama mereka yang tertarik di bidang ilmu Administrasi Publik.

Putussibau, 14 Desember 2009
Penulis,

SYAHBUDIN
NIM. 015284053

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	15
BAB II. KERANGKA TEORITIK	17
A. Kajian Teoritik.....	17
B. Kerangka Berpikir	49
C. Definisi Konsep dan Operasional	51
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Jenis Penelitian	52
B. Langkah-langkah Penelitian.....	54
C. Teknik dan alat pengumpul data	55

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Diskripsi Lokasi Penelitian.....	60
B. Proses Mekanisme Pengelolaan Pelayanan pembuatan KTP	74
C. Faktor penghambat dalam Implementasi.....	81
Pengelolaan pelayanan pembuatan KTP	
D. Faktor Pendukung dalam Implementasi.....	91
Pengelolaan pelayanan pembuatan KTP	
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	101
A. Simpulan	101
B. Saran-saran.....	103
 DAFTAR PUSTAKA	104
 PEDOMAN DAN TRANSKRIP HASIL WAWANCARA	109
 BIODATA PENULIS.....	121

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Lahan Perkebunan Kecamatan Jongkong.....	67
Tabel 4.2. Penyebaran Penduduk Mei 2009.....	69
Tabel 4.3. Penggolongan Penduduk menurut Agama.....	70
Tabel 4.4. Penggolongan Penduduk menurut Suku.....	71
Tabel 4.5. Penggolongan Penduduk Menurut Pekerjaan.....	72

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRACT

The Management Implementation of Governance in Public service Card Identity, Study as Sub-regency Office of Jongkong District, Sub-Province of Kapuas Hulu

SYAHBUDIN

University Terbuka Pontianak
syahbudinmappts@ut.ac.id

Key Word: Implementation, Management public service pincipal *Good Governance*

New paradigm of management governance which principled by good governance, raised first time in Indonesia when socio-political order in Indonesia destroyed in 1998s, which marked by entry of early Order Reform. Good governance means management of good governance. The governance in wide of understanding is starting from seat of governance until local governance even low level of governance such as countryside and district.

The important reason principle of good governance, which implemented over each level of governance in Indonesia is, can be compatible and suitable with character and culture of Indonesia society. Good governance emphasize the importantly principal implementation of the law role, justice, democratization, participation, transparency, professionalism, effectiveness and efficiency and also performance of qualified governmental apparatuses. This research intend to know the illustrated about concerning implementation due principal of good governance at of district level, especially Jongkong district, Sub-Province of Kapuas Hulu in 2009s.

As for the title of this research is “ *The Management Implementation of Governance in Public service Card, Study as Sub-regency Office of Jongkong District, Sub-Province of Kapuas Hulu 2009*”. The conclusion of this research is management of good governance by principals implementation of the law rule, justice, democratization, participation, transparency, professionalism, and effectiveness and efficiency and also performance of qualified governmental apparatuses in Jongkong District, Sub-Province of Kapuas Hulu in 2009, generally have been executed, but its do require more intensive contraction and improvement. Therefore, is suggested that character of governmental apparatus which significant with principles of good governance above, can be defended

and hereinafter important to create qualified human resource, lessening or eliminating contradiction of tradition, innovating less adequate facilities and the apparatus of district governances have to improving commitment due to Fundamental Duty and his Function (*Tupoksi*) as government and also prosperity of governmental apparatus to be adapted with their requirements level.

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRAK

Implementasi Pengelolaan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Camat Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu

SYAHBUDIN

Universitas Terbuka Pontianak
syahbudinmappts@ut.ac.id

Kata Kunci: Implementasi, Mekanisme pelayanan umum kependudukan dan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu

Paradigma baru pengelolaan pemerintahan yang, berprinsip *good governance*, pertama kali digulirkan di Indonesia pada saat jatuhnya rezim Orde Baru tahun 1998 yang ditandai masuknya awal Orde Reformasi. *Good governance* artinya pengelolaan pemerintah yang baik. Pemerintahan dalam pengertian luas yaitu mulai pemerintahan pusat sampai daerah bahkan pemerintahan level terendah yaitu kecamatan dan desa.

Alasan penting *good governance* diimplementasikan pada setiap tingkatan pemerintahan di Indonesia adalah dapat dimungkinkan cocok dan sesuai dengan kultur dan karakter masyarakat Indonesia. *Good governance* menekankan pentingnya implementasi prinsip supremasi hukum, keadilan, demokratisasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, efektivitas dan efisiensi serta kinerja aparatur pemerintah yang berkualitas. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana gambaran tentang implementasi prinsip *good governance* pada level pemerintahan di tingkat kecamatan, khususnya kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2009.

Adapun judul penelitian ini adalah “Implementasi Pengelolaan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Studi Pada Kantor Camat Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2009”. Kesimpulan penelitian ini adalah pengelolaan pemerintahan yang baik dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip supremasi hukum, keadilan, demokratisasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, efektivitas, dan efisiensi serta kinerja aparatur pemerintah yang berkualitas di kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2009, pada umumnya sudah

dilaksanakan tetapi sangat perlu peningkatan dan pembinaan yang lebih intensif. Oleh karena itu, disarankan bahwa karakter aparatur pemerintah yang signifikan dengan prinsip-prinsip *good governance* tersebut diatas, agar dipertahankan dan selanjutnya penting menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, mengurangi atau menghilangkan tradisi yang kontadiktif, memperbaharui fasilitas yang kurang memadai dan aparatur pemerintahan kecamatan agar meningkatkan komitmen terhadap Tugas Pokok dan Fungsinya (Tupoksi) sebagai pemerintah serta kesejahteraan aparatur pemerintah agar disesuaikan dengan tingkat kebutuhannya.

UNIVERSITAS TERBUKA

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan Perundang-undangan. Pelayanan publik dilaksanakan dengan harapan tidak membebani masyarakat, sehingga masyarakat dilayani merasa senang, puas dan timbul kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Bentuk pelayanan publik tersebut meliputi 1) biaya yang murah; 2) proses tidak berbelit; 3) tepat waktu dan; 4) memberikan rasa menghargai masyarakat.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 24 Tahun 2007 tentang Retribusi Pendaftaran Kependudukan dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Kapuas Hulu. Dalam pelaksanaan peraturan tersebut, pelayanan Kependudukan yang berkaitan dengan KTP, KK dan Akta Pencatatan Sipil lainnya dilimpahkan kepada Camat, sesuai dengan Keputusan Bupati Kapuas Hulu Nomor 18 Tahun 2000 tanggal 1 Desember 2000 tentang pelimpahan sebagian Kewenangan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Keputusan Bupati Kapuas Hulu Nomor 18 Tahun 2000 menyatakan bahwa sebagian tugas dan wewenang dalam bidang Pemerintahan yang dilimpahkan kepada Camat adalah 1) menerbitkan dan menandatangani KTP atas nama Bupati Kapuas Hulu; 2) memberikan dan menandatangani Akta Kelahiran umum; 3) memberikan surat pindah penduduk antar kecamatan dalam wilayah Kabupaten Kapuas Hulu dan; 4) memberikan surat keterangan lainnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Beban tugas dan wewenang tersebut memberikan tanggung jawab dan keleluasan kepada Camat untuk melaksanakan pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu seperti aturan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sekarang ini. Jadi perlu dipertegas juga, bahwa Penelitian yang dilakukan sekarang ini adalah sebelum keluarnya aturan baru tentang SIAK, jadi menandatangani KTP masih di limpahkan kepada Camat.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa bertujuan untuk menyelenggarakan pemerintahan desa dan administrasi pemerintahan desa. Menurut Rudini (1991:333) Pedoman pelaksanaan pemerintahan desa antara lain "dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan, pemerintahan kecamatan berkewajiban untuk melakukan pencatatan kecamatan dan informasi melalui buku administrasi pemerintahan kecamatan antara lain, administrasi umum, administrasi penduduk dan administrasi keuangan".

Undang-undang tersebut diharapkan agar pemerintahan kecamatan dapat diselenggarakan semakin efisien dan efektif. Sehingga diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik, yaitu "usaha memperkuat dan memajukan pemerintahan kecamatan perlu dilanjutkan dan dikembangkan sehingga mampu melayani dan mengayomi masyarakat, mengerakkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta menyelenggarakan fungsi kecamatan secara efektif dan efisien.

Usaha pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, tentu saja bertujuan agar masyarakat ikut berpartisipasi dalam pembangunan. Baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah perlu mendapat perhatian yang cukup besar dan mendasar terutama pada masa era reformasi saat ini.

Aparatur pemerintah kecamatan adalah abdi negara, hal ini mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah sebagai pegawai negeri yang dalam menjalankan tugas-tugas selalu mendahulukan kepentingan negara dan masyarakat diatas kepentingan lain, baik individu, kelompok maupun golongan.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari Pemerintahan Kecamatan, yakni salah satu fungsinya adalah memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu pelayanan administrasi kependudukan adalah berupa pelayanan pembuatan Kartu Penduduk (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dalam memberikan pelayanan, aparat kecamatan selalu dituntut dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat diwilayah kecamatan. Baik tidaknya

pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Jongkong selalu mendapat perhatian yang cukup besar dan mendasar dari masyarakat, terlebih dalam era reformasi ini.

Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan dengan dukungan sumberdaya akan meningkatkan citra dan wibawa pemerintah, sebagaimana pendapat Sinambela (2006:43-44) Pemerintah dalam pemberian pelayanan umum harus memperhatikan kinerja, kepuasan, kepercayaan, melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan dan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para aparatur, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Pemerintah Kecamatan Jongkong dalam menyingkapi tuntutan masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang efektif, efisien yang bebas dari bentuk kolusi, korupsi dan nepotisme mendorong seluruh aparatur pemerintah kecamatan untuk menyempurnakan manajemen dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagai prinsip-prinsip *good governance*.

Prinsip pemerintahan yang *good governance* adalah prinsip yang menganut paradigma baru dalam pengelolaan administrasi dan manajemen. Prinsip *good governance* adalah prinsip pemerintahan yang baik dengan memprioritaskan pada proses pengelolaan pemerintahan yang demokratis, profesional menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak azasi manusia, desentralistik, partisipatif, transparan, bersih dan akuntabel, selain berdaya guna, berhasil guna adalah juga berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa Soedarmayanti (2004:5).

Seting pemerintahan global telah menjadikan prinsip *good governance* dalam pengelolaan administrasi dan manajemen baik negeri maupun swasta sebagai referensi yang akurat. Sejak negara maju sampai negara yang sedang berkembang, sejak pemerintahan level pusat sampai pemerintahan lini terendah kecamatan dan desa dituntut mampu mengimplementasikan pengelolaan pemerintahan yang berprinsip *good governance* tersebut.

Hal ini dapat dimaklumi karena prinsip *good governance* adalah pengelolaan pemerintahan yang mampu beradaptasi dengan berbagai kepentingan yang terus bergulir di masyarakat. Tarik menarik dari berbagai kepentingan tersebut harus diakomodir secara profesional, agar mampu mengikuti irama dan gerakan sistem pemerintahan yang desentralistis. Konsekwensi logis dalam membangun suatu pemerintahan desentralistis yaitu penyesuaian terhadap kondisi dan realitas aktual yang berkembang berdasarkan hasrat komunitas plural yang menghendaki pengelolaan pemerintahan yang berprinsip *good governance*.

Isu aktual dalam bingkai sebuah negara yang menganut sistem desentralistis, yaitu adanya keragaman fakta dan diakui eksistensi masing-masing fakta yang beragam (*multi kulturalisme*) tersebut sebagai suatu potensi. Oleh karena itu pola manajemen dan administrasi yang adaptif terhadap isu aktual dan realitas dunia global adalah prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik menjadi sebuah kenyataan yang harus disikapi secara efektif oleh semua lapisan birokrasi, termasuk birokrasi pada tataran pemerintahan tingkat kecamatan dan desa, maka sejak tahun 1998 ketika pertama digulirkan reformasi, pengelolaan pemerintahan

dengan prinsip *good governance* di Indonesia menjadi sangat penting dilaksanakan.

Pemerintah di tingkat kecamatan dalam mengelola roda birokrasi, berdasarkan sistem pemerintahan desentralistis merupakan pelaksana dari pemerintah kabupaten/kota. Dengan demikian kredibilitas, kinerja dan akuntabilitas jajaran birokrat kecamatan selalu menjadi perhatian baik masyarakat kecamatan maupun pemerintah kabupaten/kota.

Legitimasi sebagai suatu kekuatan dalam melaksanakan program pemerintahan kecamatan akan dapat dicapai melalui adanya sistem yang berorientasi pada kehendak publik. Tanggapan dan kritikan yang berindikasi perbaikan atau sebaliknya, dilakukan baik secara terbuka maupun tertutup, secara pribadi maupun kelompok selalu bergulir di tengah masyarakat. Hal demikian adalah suatu kepastian dan *trend* saat ini yang masih menginginkan format pemerintahan yang transparan, akuntabel, memiliki kinerja yang handal dan profesional khususnya bagi para aparat pemerintahan tingkat kecamatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dari berbagai sektor dan strata (*multi kulturalisme*).

Format pemerintahan kecamatan yang mengimplementasikan prinsip *good governance*, sesungguhnya adalah format pemerintahan yang berorientasi antara lain kepada perubahan konstruktif. Orientasi perubahan konstruktif yaitu perubahan yang dapat dirasakan oleh semua pihak dalam hal ini pemerintah, lembaga swasta dan masyarakat dalam pembangunan bangsa. Pemerintah sebagai

aparat pelaksana pembangunan, memahami hak dan kewajibannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang harus melayani dan bukan minta dilayani oleh masyarakat. Sebaliknya masyarakat harus memahami posisinya sebagai bagian dari suatu negara yang perlu membangun daya kritis yang tinggi dan berkualitas tetapi penuh syarat nilai objektifitas.

Berdasarkan observasi awal ada indikasi bahwa pemerintah Kecamatan Jongkong khususnya dalam mengimplementasikan paradigma baru pemerintahan yang *good governance* masih terkesan belum menunjukkan keseriusan. Sebagai contoh, masih bergulirnya tanggapan masyarakat yang kurang kooperatif, dalam berbagai hal yang menyangkut pelayanan umum masih terkesan lamban, tidak tepat waktu, bertele-tele dan banyak hal lain lagi terutama dalam hal pembuatan Kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pembuatan Akte Kelahiran (AK) di lingkup masyarakat Kecamatan Jongkong. Masyarakat menginginkan pelayanan aparat Kecamatan Jongkong yang cepat, tepat, tanggap terhadap problem aktual dan mampu menjalin kerjasama antar pemerintah kecamatan dengan pemerintahan desa serta lembaga kemasyarakatan secara efektif dan efisien dan pada akhirnya birokrasi yang memihak kepada kepentingan publik serta pemimpin kecamatan yang berkualitas dan kredibel adalah harapan masyarakat Kecamatan Jongkong.

Oleh karena klarifikasi dalam rangka *cross check* terhadap indikasi miring pemerintah tersebut di atas maka penelitian ini menjadi sangat strategis dan penting dilaksanakan. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam

membangun pemerintahan yang *good governance* khususnya di Kecamatan Jongkong. Selain itu, upaya menjunjung tinggi nilai kebenaran dan keadilan yang terkesan memojokkan pemerintah, maka melalui penelitian ini akan dapat menjadi referensi bagi semua pihak dalam membangun kebersamaan dalam lingkup kecamatan, berdasarkan prinsip pemerintahan yang *good governance*. Selain itu, penelitian tentang pemerintahan yang *good governance* di kecamatan Jongkong belum pernah dilakukan.

1. Implementasi Perda Nomor 24 Tahun 2007

Implementasi Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 24 Tahun 2007, pasal 9 ayat 1 dan 2 tentang persyaratan pembuatan KTP, berdasarkan hasil penelitian dokumen dan observasi lapangan di kantor camat kecamatan Jongkong bahwa persyaratan tersebut dilengkapi oleh pemohon, selanjutnya diteruskan oleh Ketua RT ke desa dan surat pengantar dari RT yang berisi data pemohon tersebut untuk mendapatkan legitimasi penomoran dari kantor Desa. Surat pengantar yang sudah dilegitimasi diteruskan ke kantor Kecamatan disertai dengan foto copy KK, didaftar pada loket pendaftaran sekaligus menyerahkan biaya administrasi pembuatan KTP. Pemohon selanjutnya menunggu untuk diselesaikan pembuatan KTP dan setelah selesai pemohon dipanggil antri untuk menerima KTP yang sudah selesai tersebut.

2. Implementasi yang terjadi di Lapangan

Pengajuan persyaratan pemohon pembuatan KTP berdasarkan prosedur operasional standar, persyaratan tersebut diserahkan oleh pemohon ke loket penerimaan berkas, yang dijaga oleh satu orang aparatur dengan tugas menerima, memeriksa, mengagendakan, menetapkan dan menerima pembayaran serta melanjutkan berkas ke petugas teknis pembuatan KTP. Banyaknya tugas dan tanggung jawab aparatur penerima berkas memerlukan keahlian dan ketrampilan aparatur penjaga loket penerima berkas. Pengamatan peneliti yang dilakukan di lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa informan didapatkan data bahwa permohonan bantuan KTP yang dilakukan sendiri dan pemohon yang minta bantuan orang lain, ternyata lebih banyak yang mengurusnya sendiri yaitu sekitar 70% dan 30% yang diurus oleh orang lain. Masyarakat yang mengurus permohonan pembuatan KTP yang dibantu orang lain, pemohon menyediakan imbalan jasa kepada pihak penyedia jasa tersebut dengan mendapatkan biaya di luar ketentuan prosedur pelayanan, sebab telah terjadi kesepakatan sebelumnya antar kedua belah pihak. Prosedur normal pembiayaan untuk pembuatan satu buah KTP di Kantor Kecamatan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kapuas Hulu adalah Rp. 20.000,- (Dua Puluh Ribu Rupiah), tetapi karena masyarakat tidak mau mengurus mengikuti prosedur yang berlaku, maka mereka mengeluarkan anggaran ekstra untuk mendapatkan sebuah KTP. Anggaran itu bisa mencapai Ratusan ribu rupiah, yang gunanya untuk memberi upah calo yang mengurus,

upah untuk pegawai Kecamatan yang bisa mengurus dengan cepat dan biaya tambahan lain seperti untuk beli rokok, beli bensin, untuk ngopi dan lain sebagainya

Pemerintah pada dasarnya tidak menginginkan adanya permasalahan yang tidak dapat dipecahkan, terutama masalah-masalah yang dihadapi masyarakat. Pemecahan masalah tersebut dapat menimbulkan kebijakan baru dan timbulnya kebijakan baru akan melahirkan permasalahan baru terutama kebijakan yang berkaitan dengan program (*Policy as a Programme*)

Kebijakan dalam proses implementasi dapat menimbulkan output dan dampak yang diinginkan maupun yang tidak diinginkan, dampak yang ditimbulkan dapat lebih dari satu macam. Kebijakan berdasarkan pendapat Dunn, Cook dan Scioli dalam Wibawa (1994:5-7) konsekuensi sebuah kebijakan untuk pencapaian program akan menimbulkan output dan dampak (hasil, efek, atau akibat).

Dunn dalam Wibawa (1988:10) mengatakan bahwa secara etimologi istilah kebijakan berasal dari bahasa Yunani yaitu "*Polis*" (Negara Kota) kemudian masuk kedalam bahasa Latin : "*Politea*" (Negara) dan akhirnya kedalam bahasa Inggris "*Police*" (Kebijakan) dan "*Politics*" (Politik). Istilah kebijakan ini diperjelas oleh Jones dalam Winarno (2002:12) mengemukakan bahwa "istilah kebijakan (*policy term*) digunakan dalam praktek sehari-hari, kebijakan dapat juga digunakan untuk diasumsikan sebagai suatu pilihan terhadap berbagai masalah dan sebagai solusi.

Beberapa konsep mengenai definisi kebijakan pada dasarnya adalah konsep bagaimana mencapai tujuan dengan melaksanakan program yang sudah ditetapkan. Menurut Widodo (2007:12-14) kebijakan adalah kerangka untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu yang diinginkan.

Timbulnya kebijakan dapat dari bawah maupun dari atas. Kebijakan dari atas (*top down*) merupakan kebijakan yang bersifat perintah, sedangkan yang timbul dari bawah (*bottom up*) berupa pengkajian pelaksanaan kebijakan yang diterapkan. Kebijakan *Top Down* atau *Bottom Up* sebagaimana dinyatakan oleh Tachjan (2006:10-12) kedua pendekatan kebijakan ini dapat memberikan pemahaman mengenai subyek yang komprehensif dan dapat memilih instrumen dalam pembuatan kebijakan selanjutnya.

Kebijakan politik berdasarkan pendapat Nugroho (2003:50-51), kebijakan tujuannya mengatur kehidupan bersama-sama untuk masyarakat yang adil dan makmur. Secara umum tujuan dari pendapat tersebut yang dimaksud kebijakan publik merupakan manajemen pencapaian tujuan nasional dikarenakan pencapaian tujuan merupakan tindakan *policy maker* untuk memecahkan permasalahan secara tepat agar kebijakan yang diambil bermanfaat secara luas.

Pencapaian tujuan tidak dapat dilepaskan dari pengaruh faktor lingkungan yang mempengaruhi proses pengambilan kebijakan. Proses kebijakan yang

dipengaruhi oleh faktor lingkungan dipertegas oleh Mutopadidjaja (2002:8), peranan lingkungan, pembuat kebijakan, kebijakan itu sendiri dan kelompok sasaran merupakan faktor penting yang mempengaruhi kebijakan.

Faktor-faktor proses pengambilan kebijakan tersebut berhubungan satu sama lainnya terutama aparatur pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna kebijakan. Eyeston dalam Winarno (2007:17) mengatakan bahwa Kebijakan Publik merupakan hubungan pemerintah dengan lingkungannya. Kebijakan publik harus mudah dipahami dan jelas ukurannya, tetapi kebijakan akan dapat berubah apabila menyangkut faktor pengaruh politik (Nugroho:2003:52)

Dasar hukum kebijakan publik berkaitan dengan pelayanan publik dibidang kependudukan adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada BAB III Pasal 7 ayat 1, Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan kewenangan meliputi:

- a. Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- b. Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya dibidang administrasi kependudukan;
- c. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;

- e. Pelaksanaan kegiatan pelaksanaan masyarakat dibidang administrasi kependudukan;
- f. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota dan;
- h. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan

Kewenangan tersebut ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 24 Tahun 2007 tentang Retribusi Pendaftaran Kependudukan dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Kapuas Hulu. Dalam pelaksanaan peraturan tersebut, pelayanan Kependudukan yang berkaitan dengan KTP, KK dan Akta Pencatatan Sipil lainnya dilimpahkan kepada Camat, sesuai dengan Keputusan Bupati Kapuas Hulu Nomor 18 Tahun 2000 tanggal 1 Desember 2000 tentang pelimpahan sebagian Kewenangan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Keputusan Bupati Kapuas Hulu Nomor 18 Tahun 2000 menyatakan bahwa sebagian tugas dan wewenang dalam bidang Pemerintahan yang dilimpahkan kepada Camat adalah 1) menerbitkan dan menandatangani KTP atas nama Bupati Kapuas Hulu; 2) memberikan dan menandatangani Akta Kelahiran umum; 3) memberikan surat pindah penduduk antar kecamatan dalam wilayah Kabupaten Kapuas Hulu dan; 4) memberikan surat segala keterangan lainnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Beban tugas dan wewenang tersebut memberikan tanggung jawab dan keleluasan kepada Camat untuk melaksanakan

pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Sebagian tugas dan wewenang dalam bidang pemerintahan yang dilimpahkan kepada Camat adalah:

- 1) Menerbitkan dan menandatangani Kartu Tanda Penduduk (KTP) atas nama Bupati Kapuas Hulu
- 2) Memberikan dan menandatangani Akta kelahiran umum
- 3) Memberikan surat pindah penduduk antar kecamatan dalam Kabupaten Kapuas Hulu
- 4) Memberikan surat keterangan lainnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang ini, maka rumusan dapat diformulasikan sebagai berikut “Bagaimana Mekanisme implementasi pengelolaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dengan menggunakan Prinsip-prinsip *Good Governance*?”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tesis ini dilakukan adalah:

1. Ingin mengetahui bagaimana mekanisme proses pelayanan umum kependudukan oleh aparatur pemerintah kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

2. Ingin mengungkapkan faktor-faktor penghambat pelayanan umum kependudukan oleh aparatur pemerintah kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai prinsip *good governance*.
3. Ingin menjelaskan faktor-faktor pendukung pelayanan umum kependudukan oleh aparatur pemerintah kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai prinsip *good governance*.

D. Kegunaan/Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tesis ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Paradigma baru dalam pengelolaan pemerintahan yang berorientasi pada kehendak publik yaitu pengelolaan pemerintahan yang berprinsip *Good governance*. Penelitian ini berusaha untuk menguak potensi paradigma baru tersebut dalam mekanisme pemerintahan kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu.

Produk penelitian tesis ini dapat membuka sekat-sekat pemahaman yang bervariasi terhadap dinamika implementasi dan teknis pengaturan pemerintahan yang permanen. Bagi perguruan tinggi dan para mahasiswanya serta para peneliti yang akan datang dalam kasus atau objek penelitian yang sama, maka penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian tesis ini adalah dapat memberikan kontribusi pemikiran segar dan aktual terhadap aparat pemerintahan kecamatan dalam mengimplementasikan pradigma baru prinsip *good governance* sebagai isu aktual dan format pemerintahan global.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Kajian Teoritik

1. Defenisi Implementasi

Implementasi adalah istilah yang dipakai untuk menamai suatu tahap pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah dalam konteks kebijakan umum. Implementasi menurut Baijuri dan Teguh Yuwono (2003:113) adalah tahapan pelaksanaan dari suatu formulasi hukum dan pembangunan berupa undang-undang, instruksi-instruksi, dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan kebijakan publik dalam penyelenggaraan negara. Dalam konteks penelitian tesis ini, yang dimaksud dengan implementasi adalah pelayanan administrasi umum kependudukan dalam urusan KTP di Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu.

Segala bentuk peraturan perundang-undangan tidak dapat diwujudkan apabila tidak ditindaklanjuti dengan keputusan kebijakan dan sumber daya (dana, tenaga, sarana dan prasarana) yang memadai. Peranan sumberdaya tersebut berpengaruh untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan, oleh sebab itu implementasi kebijakan hendaknya didasari atas standarisasi atau kriteria, dikarenakan implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dari seluruh proses kebijakan.

Keterbatasan sumberdaya tersebut dapat mempengaruhi implementasi kebijakan publik, beberapa syarat penerapan implementasi kebijakan publik sebagaimana dikatakan oleh Brian W Hogwood dan Lewis A Gunn dalam Wahab (2002:71), implementasi kebijakan dapat berjalan sempurna (*perfect implementation*) apabila memenuhi syarat-syarat:

- a. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan/instansi pelaksana, tidak akan menimbulkan gangguan yang serius.
- b. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai.
- c. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia.
- d. Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang handal.
- e. Hubungan Kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya.
- f. Hubungan saling ketergantungan harus kecil.
- g. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
- h. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan pada urutan yang tepat.
- i. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
- j. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan keputusan yang sempurna.

Syarat implementasi kebijakan tersebut walaupun dapat terpenuhi tetapi proses pelaksanaan implementasi kebijakan tetap dipengaruhi adanya pengaruh sumberdaya yang dimiliki organisasi. Indikator untuk melihat peranan sumberdaya aparatur pemerintah dapat berfungsi dengan baik apabila mendapat dukungan dari aparatur atau aparat pelaksana, mendapatkan informasi yang benar tentang kebijakan, adanya wewenang dari pelaksana kebijakan dan fasilitas pendukung kebijakan.

Memperhatikan keberhasilan implementasi kebijakan, ternyata banyak faktor yang berpengaruh dan faktor-faktor tersebut harus berhubungan secara harmonis agar tujuan program dapat tercapai. Proses pelayanan prima yang dilakukan oleh sebuah organisasi dengan tujuan yang ditetapkan tersebut tidak dapat dilaksanakan secara individual sebagaimana dikatakan oleh Barata (2003:184), implementasi dan pengembangan konsep budaya pelayanan prima dalam suatu organisasi/perusahaan tidak mungkin hanya dilakukan seorang diri atau beberapa orang saja, tetapi harus dilakukan oleh semua orang yang ada dalam organisasi.

2. Defenisi *Good Governance*

Good governance terdiri dari dua kata yaitu *good* dan *governance*. *Good* artinya baik sedangkan *governance* artinya pemerintahan. *Good governance* artinya pemerintahan yang baik. Soedarmayanti menjelaskan (2004:3) bahwa *Good governance* mengandung dua pemahaman: pertama nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan

kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan, kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan _okum_. Kedua aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan. Kepemerintahan yang baik dalam penelitian tesis ini meliputi: aspek supremasi hukum, keadilan, demokratisasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, efektifitas, efisiensi dan kinerja yang berkualitas yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu..

Batasan atau definisi *good governance* adalah isu _okum_ kecenderungan masyarakat global yang dapat memberikan kepuasan dan mewujudkan keinginan masyarakat _publik_ yang berorientasi pada perubahan konstruktif. *Good governance* dalam batasan sederhana yaitu pengelolaan pemerintahan yang baik, namun dalam batasan yang lebih luas dan rinci dijelaskan oleh Nugroho, (2003:212) bahwa *good governance* adalah _okum_ dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokratisasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas dan akuntabilitas serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, dayaguna, hasilguna, pemerintahan yang baik, bertanggung jawab dan berdaya saing yang didukung oleh kinerja yang berkualitas.

Selain pengertian yang terpenting adalah pemahaman prinsip *good governance*. Nugroho (2003:216) menyebutkan prinsip-prinsip *good governance*

yang penting dan harus dilakukan oleh pemerintah sejak tingkat pusat sampai kecamatan dan desa yaitu:

- a. Supremasi hukum yaitu proses penyelenggaraan pemerintahan selalu menjunjung tinggi harkat dan martabat hukum dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Keadilan yaitu proses penyelenggaraan pemerintahan selalu menyadari bahwa hak dan kewajiban harus dapat diaplikasikan secara adil atau seimbang.
- c. Demokratisasi yaitu dalam proses penyelenggaraan pemerintahan selalu memperhatikan aspirasi yang bersifat *bottom up* dan bukan *top down*, sehingga aspirasi masyarakat atau staf menjadi hal penting untuk diperhatikan dan dilaksanakan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan tersebut.
- d. Partisipasi yaitu dalam proses penyelenggaraan pemerintahan selalu ada sinergisitas atau kerjasama yang berorientasi pada nilai dan prinsip saling menguntungkan antar masyarakat dengan pemerintah dan antar pemerintah dengan stafnya dan staf dengan staf serta antar masyarakat dengan masyarakat.
- e. Transparansi yaitu adanya keterbukaan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan yang disesuaikan dengan tingkat kepentingan dan kerahasiaan suatu informasi.

- f. Profesionalitas yaitu dalam proses penyelenggaraan pemerintahan selalu bekerja berdasarkan bidang, kemampuan dan pendidikan yang dimilikinya.
- g. Akuntabilitas yaitu dalam proses penyelenggaraan pemerintahan selalu membangun keterbukaan dan tanggung jawab kepada masyarakat publik terhadap pelaksanaan kebijakan.
- h. Memiliki komitmen desentralisasi yaitu dalam proses penyelenggaraan pemerintahan hendaknya memiliki komitmen atau tekad untuk melaksanakan paradigma baru pemerintahan dengan prinsip *good governance* dalam wilayah sistem desentralisasi.
- i. Efektifitas dan yaitu dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dapat dilaksanakan sesuai program dan berusaha untuk mengejar target yang ditetapkan dalam program tersebut, Efisiensi yaitu proses penyelenggaraan pemerintahan dapat dilaksanakan sesuai program dan hasilnya melebihi target yang ditetapkan dalam program tersebut.
- j. Kinerja yang berkualitas dan berdaya saing yaitu semangat kerja atau etos kerja pimpinan dan staf memiliki mutu yang didasari oleh Sumber Daya Manusia yang handal yang diperoleh dari pengalaman dan pendidikan. Selanjutnya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dapat memberikan kepuasan dalam menyikapi fenomena yang berkembang dan selalu unggul dalam persaingan.

3. Defenisi Pelayanan Umum

Pelayanan umum terdiri dari dua kata yang membentuk satu istilah dan istilah itu sangat populer dipakai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Definisi pelayanan umum adalah pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara sistematis untuk melayani masyarakat umum berdasarkan perintah dan aturan yang jelas serta dapat dipertanggung jawabkan, yaitu pekerjaan yang membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain (Supriyanto dan Sri Sugiyanti, 2001:9). Dalam konteks penelitian tesis ini, maka istilah tersebut diartikan sebagai suatu pekerjaan yang melayani masyarakat umum di kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dalam urusan pembuatan KTP.

4. Defenisi Kependudukan

Kependudukan berasal dari kata penduduk ditambah dengan awalan ke yang berarti komunitas populasi yang mendiami suatu kawasan atau wilayah yang bersifat menetap. Soeharyo dan Nasri Effendi (2001:7) mengatakan bahwa penduduk adalah sejumlah orang yang hidup menetap yang mendiami suatu kawasan atau wilayah dan mereka diakui keberadaannya oleh negara dan tunduk kepada aturan dan peraturan negara. Istilah kependudukan atau penduduk dalam penelitian tesis ini adalah masyarakat yang tinggal dan menetap dalam waktu yang lama di kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu.

5. Defenisi Pengelolaan

Pengelolaan adalah pelaksanaan pembangunan yang sistematis berdasarkan aturan dan peraturan yang jelas dan dipertanggung jawabkan. Dalam kamus umum Bahasa Indonesia (2000:333), istilah pengelolaan adalah pelaksanaan pembangunan yang didasari oleh aturan yang jelas dan memungkinkan untuk dipertanggungjawabkan, dan biasanya pelaksanaan pembangunan yang menyangkut tata pemerintahan. Hubungan dengan penelitian tesis ini, maka istilah pengelola adalah pelayanan aparat pemerintahan kecamatan dalam urusan KTP di Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan tanda identitas seseorang yang legal diakui oleh Negara. Pengertian KTP berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Bab I Pasal 1 Ayat k, Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya dapat disingkat KTP adalah kartu sebagai tanda bukti (legitimasi) bagi setiap penduduk dalam wilayah Republik Indonesia.

Untuk mengetahui data kependudukan disuatu wilayah tertentu dengan melihat dokumen kependudukan yang berisi mengenai data induk penduduk di kelurahan atau desa dan data rekapitulasi jumlah penduduk akan dapat dengan mudah diketahui apabila data kependudukan sudah berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 terdapat pada Bab VI data dan dokumen kependudukan bagian kedua Pasal 59 ayat 1 dokumen kependudukan meliputi:

- a. Biodata Penduduk.
- b. Kartu Keluarga (KK).
- c. KTP.
- d. Surat Keterangan kependudukan.
- e. Akta catatan sipil.

Dokumen kependudukan tersebut pengisian datanya didapatkan dari Rukun Tetangga, kelurahan atau desa yang selanjutnya diserahkan ke Kantor Camat untuk selanjutnya di dokumentasi sebagai bahan data kependudukan. Pada ayat 2 surat keterangan kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d meliputi:

- 1) Surat Keterangan pindah.
- 2) Surat Keterangan pindah datang.
- 3) Surat Keterangan pindah keluar negeri.
- 4) Surat Keterangan datang dari luar negeri.
- 5) Surat Keterangan tempat tinggal.
- 6) Surat Keterangan Kelahiran.
- 7) Surat Keterangan Lahir mati.
- 8) Surat Keterangan pembatalan perkawinan.
- 9) Surat Keterangan perceraian.
- 10) Surat Keterangan kematian.
- 11) Surat Keterangan pengangkatan anak.
- 12) Surat Keterangan pelepasan kewarganegaraan Indonesia.

13) Surat Keterangan pengganti tanda identitas.

14) Surat Keterangan pencatatan sipil.

Berdasarkan beberapa jenis surat keterangan kependudukan tersebut diperlukan keahlian, keterampilan aparatur pemerintah untuk pengelolaannya, selain itu surat keterangan kelahiran, surat keterangan lahir mati dan surat keterangan kematian dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas kehidupan dengan indeks kehidupan atau *PQLI* (*Physical Quality of Life Indeks*). Sedangkan untuk mendata jumlah warga diwajibkan mempunyai KK sebagaimana pada Pasal 62 yang mengatur tentang izin tinggal warga dan pengakuan warga sebagai penduduk diwilayah tertentu sebagai berikut:

- a). Penduduk Warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap hanya diperbolehkan terdaftar dalam 1 (satu) KK.
- b). Perubahan susunan keluarga dalam KK wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak terjadinya perubahan.

Pendataan jumlah jiwa dapat diketahui dari KK, karena KK menyantumkan jumlah susunan keluarga. Walaupun sebuah keluarga telah mempunyai KK belum tentu anggota keluarga tersebut mempunyai KTP. Apabila terdapat warga yang cukup umur dan belum mempunyai KTP diwajibkan mempunyai KTP sesuai dengan Pasal 69 ayat 1.

Beberapa penjelasan mengenai administrasi tersebut memerlukan dana terutama untuk blangko KTP dan blangko KK. Pengaturan retribusi terdapat pada

Bab IV prinsip dan sasaran penetapan struktur dan besarnya tarif Pasal 4 ayat 1 biaya sebagaimana dimaksud pada ayat 1. Pasal ini meliputi biaya administrasi, biaya percetakan dan biaya pembinaan. Biaya administrasi pembuatan KTP dan KK ini dibebankan kepada masyarakat pada saat masyarakat memerlukan pelayanan pengurusan KTP dan KK. Kebijakan tersebut merupakan biaya untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan penerapan standar prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Camat dengan maksud dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2003 tentang Pemerintahan daerah. Perubahan kebijakan pelayanan publik kearah *good governance* membutuhkan penyesuaian pengambil kebijakan yaitu dengan merubah mekanisme manajemen organisasi kearah yang lebih baik dan menerima segala bentuk perubahan dari adanya kebijakan pelayanan publik dan aparatur organisasi demi kemajuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Sebagaimana pernyataan tersebut diatas upaya perubahan pelayanan publik kearah yang lebih baik harus diikuti dengan pola kepemimpinan dan manajemen organisasi yang tertata dengan baik dan bertanggungjawab. Menurut Utomo dalam Tangkilisan (2007:111-112) konsep perubahan manajemen (*New Public Management*) merupakan bentuk publik manajemen baru perubahan penyelenggaraan pemerintah kearah yang lebih baik.

Pelayanan publik yang diikuti dengan perubahan manajemen organisasi dengan tujuan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat akan mempengaruhi minat

masyarakat untuk membuat KTP dan KK sehingga data kependudukan dapat akurat dan masyarakat yang sudah cukup umur dapat memiliki KTP.

Beberapa faktor yang mempengaruhi proses pengambilan kebijakan publik dibidang kependudukan perlu diketahui karena dilaksanakan sebelum melakukan evaluasi, pengaruh keterlibatan berbagai pihak sangat menentukan timbulnya kebijakan tersebut, pengaruh faktor lingkungan juga dinyatakan oleh Suharsono (2005:14) yang mengatakan bahwa Teori tentang pembuatan kebijakan publik tidak dapat dilepaskan dari pengaruh lingkungan.

Selain lingkungan publik yang berperan pada proses kebijakan publik adalah perilaku manusia sebab manusia sebagai tujuan kebijakan pada dasarnya ingin dihargai dan berprestasi. Pendapat yang berkaitan dengan perilaku manusia menurut Thoha (2005:172) ditambahkan So dan Suwarsono (1990:27-29) mengatakan bahwa perilaku manusia mempengaruhi tujuan organisasi yang ingin dicapai dan bentuk penghargaan akan dapat meningkatkan, memperbaiki kualitas kerja sehingga menimbulkan motivasi berprestasi aparat. Terdapat keterbatasan dan konstrain dari lingkungan yang akan mempengaruhi *policy makers*.

Proses kebijakan yang memperhatikan perilaku manusia dan lingkungannya mengakibatkan tidak setiap kebijakan sepenuhnya mendapat dukungan dari bawahan, proses kebijakan harus mengalami perubahan yang bersifat dinamis dan konstruktif. James dalam Islami (2000:17) mengatakan kebijaksanaan adalah

serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau kelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu.

Dengan memperhatikan bahwa peranan manusia sebagai pelaku dan bagian dari kelompok penerima kebijakan memerlukan taktik dan strategi yang tepat agar tujuan kebijakan dapat tercapai. Penerapan taktik dan strategi dipertegas oleh pendapat Amara dalam Islami (2000:17) dan Dwijowijoto & R. Nugroho (2003:49-52) kebijaksanaan sebagai suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencaoi tujuan. Dengan demikian kebijaksanaan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku yang dapat berupa program, keputusan, ketentua-ketentuan, peraturan perundang-undangan yang mempunyai tujuan dan berusaha untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Proses kebijakan yang dipengaruhi oleh lingkungan dan perilaku manusia dalam kelompoknya merupakan bagian dari keterlibatan politik organisasi dalam menentukan tujuan kebijakan. Keterlibatan peranan politik dalam proses kebijakan dikatakan oleh Frieden, et al. (2000:235-236) kebijakan yang dilaksanakan dapat dipengaruhi oleh politik kebijakan sehingga penerapannya sangat berpengaruh pada institusi pelaksana kebijakan tersebut.

Pelaksanaan kebijakan yang dipengaruhi politik akan berakibat merusak tatanan organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan cenderung tidak berpihak pada masyarakat, hanya berpihak pada golongan dan kelompok tertentu sehingga sangat merugikan aparat birokrat dalam menjalankan tugasnya. Tantangan ini mengharuskan penerapan pola strategi pelayanan yang akan dilaksanakan sehingga dapat menjawab permasalahan yang dihadapi dan merupakan tantangan bagi pelaksana kebijakan apakah mampu menerapkan kepercayaan masyarakat dan mengesampingkan kepentingan pribadi untuk melaksanakan pelayanan publik secara optimal.

Aparatur pemerintah yang mengesampingkan kepentingan pribadi mempunyai tujuan agar tugas dan kewajiban yang dilakukannya demi untuk kepuasan dan kepentingan masyarakat sebagaimana pendapat Napitupulu (2007:150) pelayanan publik harus memenuhi hak masyarakat sepenuhnya dan semua itu harus dilaksanakan demi kepuasan masyarakat.

Dengan memperhatikan tujuan pelayanan publik yaitu melayani masyarakat agar masyarakat menjadi puas, perlu dibuat konsep unsur kebijakan publik yang mendasari pelaksanaan kebijakan tersebut yaitu: 1) tujuan kebijakan dan 2) alat untuk mencapai tujuan tersebut. Keduanya merupakan kebijakan yang dapat mempengaruhi mekanisme perekonomian masyarakat (Mustopadidjaja, 2002:4-6).

Tujuan kebijakan pada dasarnya mengatur agar masyarakat mendapatkan perlindungan, perataan kesempatan, penghargaan dan kepuasan dengan menerapkan biaya minimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang maksimal yaitu pelayanan prima bagi masyarakat. Konsep kebijakan yang telah disusun dengan cermat dilanjutkan dengan melaksanakan tahap-tahap perumusan kebijakan publik yang merupakan rangkaian kegiatan yang terdiri dari: a) penyusunan agenda permasalahan; b) penyusunan formulasi dan legitimasi kebijakan; c) penetapan kebijakan; d) implementasi kebijakan; e) evaluasi kebijakan dan f) rekomendasi kebijakan.

Dengan memperhatikan tahapan tersebut kebijakan publik merupakan arah tindakan yang mempunyai tujuan yang telah ditetapkan oleh aktor-aktor pembuat kebijakan dalam rangka mengatasi masalah bersama (*Common Problem*). Peranan aktor dalam proses pengambilan kebijakan tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik tidak cukup hanya ditetapkan dan dinyatakan oleh _aria pembuat kebijakan tetapi harus diwujudkan dalam tindakan konkrit dengan maksud dan tujuan untuk kepentingan masyarakat, berhubungan dengan tujuan organisasi yang memprioritaskan terhadap kepuasan dan kepentingan masyarakat. Untuk melaksanakan kebijakan diperlukan aktifitas yang merupakan bentuk operasional aparatur pemerintah. Operasionalisasi aparatur dalam menunjang pelaksanaan kebijakan berkaitan dengan peningkatan proses pengembangan aparatur pemerintah dibidang pendidikan dan pelatihan.

Peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap sangat diperlukan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan beban tugas yang diberikan. Dengan peningkatan sumberdaya manusia, sarana dan prasarana, mengakibatkan proses kebijakan publik dapat diimplementasikan sesuai dengan tujuan kebijakan sebagaimana dikatakan oleh Agustino (2006:153-154), implementasi kebijakan menyangkut tiga hal yaitu tujuan, aktifitas dan hasil kebijakan.

Tindakan pemerintah meningkatkan pelayanan publik dengan mengimplmentasikan kebijakan publik pada dasarnya adalah suatu tindakan yang dilakukan pemerintah baik secara individu maupun berkelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Keputusan kebijakan tersebut dapat berupa Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Peraturan Daerah, Keputusan Bupati, Penetapan program dan sebagainya.

Keterkaitan aparatur antara satu dengan yang lainnya dapat melaksanakan kebijakan publik disebuah organisasi mengakibatkan pemerintah dapat menilai dan memberikan penghargaan kepada organisasi yang bekerja secara harmonis dibidang pelayanan kebijakan publik. Pelayanan publik menurut pengertian umum berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sebagaimana pada KEP-MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Maksud dari pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan hak-hak maupun kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan perundang-undangan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara, oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur dan kewibawaan Negara. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek antara lain kelembagaan, kepegawaian, tatalaksana, akuntabilitas, dan pengawasan guna menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Keinginan mencapai pelayanan prima dalam pelaksanaan proses pengurusan KTP dan KK harus memperhatikan tata laksana administrasi yang meliputi

kecermatan, kepastian, ketelitian, keakuratan, ketepatan waktu, akuntabel, keadilan dan tidak diskriminatif. Kegiatan administrasi ini untuk mencapai keberhasilan dari tujuan yang diinginkan bahwa birokrasi yang demokrasi akan berhasil apabila memperhatikan kondisi pasar dengan melihat tingkat kemampuan masyarakat untuk menerima kebijakan tersebut.

Penerimaan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dilandasi dengan konsep efektifitas, efisiensi dan produktifitas dari tingkat sumberdaya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penekanan pelayanan _ariab terletak pada manajemen peningkatan kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia dan peningkatan efektifitas, efisiensi dan produktifitas dari lembaga pemerintah sebagai pelayanan masyarakat, sebagaimana dinyatakan oleh Napitulu (2007:150), pelayanan publik adalah suatu pemerintah dalam memenuhi kebutuhan hak asasi masyarakat secara luas.

Tujuan pelayanan publik menitikberatkan pada tingkat kepuasan masyarakat dan merupakan upaya pemenuhan hak asasi manusia yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan publik sebab pelayanan publik merupakan bagian dari tujuan kinerja sebuah organisasi pemerintah. Pemenuhan hak asasi manusia tersebut dilakukan oleh aparatur pelaksana pelayanan publik. Untuk melakukan pekerjaannya, aparatur pemerintah memerlukan sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan pekerjaan pelayanan publik, karena faktor-faktor yang

mempengaruhi keberhasilan untuk mencapai tujuan kinerja dipengaruhi oleh teknologi, materi, kualitas lingkungan fisik, budaya organisasi, kepemimpinan dan manajemen sumberdaya manusia.

Selain dari pemenuhan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, tingkat kinerja aparatur pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh internal dan eksternal. Peranan faktor Internal dan Eksternal tersebut dapat menyebabkan kinerja aparatur pemerintah tidak optimal sebagaimana dikatakan oleh Tangkilisan (2007:180-182), kinerja aparatur sangat dipengaruhi faktor luar dan faktor dalam, pengaruh ini dapat mengakibatkan belum optimalnya pekerjaan aparatur pada sebuah organisasi.

Akibat yang ditimbulkan apabila pekerjaan pelayanan publik tidak optimal dapat mengakibatkan masyarakat yang memerlukan pelayanan publik tidak merasa puas sehingga memerlukan tambahan pengetahuan tentang asas-asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik berdasarkan pendapat Ratminto dan Winarsih (2007:19-20), untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan harus memenuhi: 1) transparansi; 2) akuntabilitas; 3) kondisional; 4) partisipatif; 5) kesamaan hak dan 6) keseimbangan hak dan kewajiban.

Dengan memperhatikan asas-asas tersebut penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanan, kejelasan teknis dan kepastian waktu, keamanan dan tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan,

kesopanan dan keramahan serta kenyamanan masyarakat pada saat masyarakat menunggu pelayanan yang dibutuhkan. Pemenuhan prinsip pelayanan publik selanjutnya ditetapkan dengan menetapkan standar pelayanan publik yang pelaksanaannya harus memperhatikan:

- 1) Prosedur pelayanan, dengan menerapkan prosedur operasional standar.
- 2) Waktu penyelesaian, yang tepat waktu.
- 3) Biaya pelayanan, sesuai dengan ketentuan.
- 4) Produk pelayanan, sesuai dengan ketentuan.
- 5) Sarana dan prasarana, peralatan harus memadai untuk memudahkan pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sebagai aparatur pelaksana pelayanan publik bukan berarti sepenuhnya kepentingan umum di atas segala-galanya sehingga tidak menghormati lagi kebutuhan dan mengabaikan kepentingan pribadi. Pelayanan publik sebagaimana pendapat Moenir (2006:12) timbul karena adanya rasa cinta, kasih sayang, tolong menolong dan berbuat baik kepada publik yang memerlukan

Sifat saling memerlukan dan menghargai hak asasi manusia tersebut merupakan salah satu bentuk pelaksanaan *good governance* di pemerintahan yang dilakukan dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi pelayanan prima. Waluyo (2007:127-128) mengatakan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik diberikan keleluasaan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 32 tahun 2003 tentang Pemerintahan Daerah yang merubah sentralisasi ke desentralisasi dengan harapan pemerintah daerah dapat membangun masyarakatnya dan dapat mendekati diri kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan publik. Koswara dan Waluyo (2007:147) menyebutkan bahwa fungsi pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, membuat masyarakat lebih mandiri dan menghidupkan demokrasi serta terlaksananya pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat.

Setelah dilakukan proses pelaksanaan implementasi kebijakan publik, tahapan selanjutnya adalah melakukan evaluasi kebijakan. Evaluasi kebijakan ini merupakan bagian akhir dari proses kebijakan yang dipergunakan untuk mengetahui sebab-sebab kegagalan dan keberhasilan penerapan kebijakan tersebut. Menurut Lester dan Stewart dalam dari penerapan Winarno (2007:226),

evaluasi kebijakan untuk mengetahui konsekuensi yang ditimbulkan yaitu keberhasilan atau kegagalan dari penerapan kebijakan tersebut.

Menurut Wibawa et, al (1994:9) evaluasi kebijakan untuk mengetahui empat aspek yaitu; a) proses pembuatan; b) proses implementasi; c) konsekuensi kebijakan dan d) efektifitas dampak kebijakan. Evaluasi proses pelaksanaan kebijakan publik dibidang kependudukan khususnya pengurusan KTP di kantor Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu, yang dilakukan penelitian dengan harapan hasil dapat dipergunakan untuk memberikan rekomendasi kepada pemerintah dengan harapan agar kebijakan pengurusan KTP di kantor Kecamatan Jongkong selanjutnya akan lebih meningkatkan kepentingan pelayanan demi pemenuhan hak asasi manusia.

Hasil evaluasi bukan berarti menimbulkan pemaksaan kembali pada masyarakat, sebab masyarakat pada dasarnya sudah dapat memilih yang dikehendaknya dan aparat birokrasi tidak dapat memaksa kebijakan tersebut (Kannan dan Pillai 2001:10-12). Dengan mendiskrifiikan evaluasi kebijakan memerlukan langkah-langkan evaluasi sebagaimana dikatakan oleh Suchman dalam Winarno (2004:169) terdapat enam langkah dalam melaksanakan evaluasi kebijakan yaitu, (1) mengidentifikasi tujuan program (2) analisa masalah (3) diskripsi dan standarisasi kegiatan (4) pengukuran terhadap perubahan (5) perubahan tersebut dari yang diamati atau dari akiabat lainnya dan (6) membuat evaluasi untuk dampak yang ditimbulkan.

Berdasarkan enam langkah evaluasi tersebut, untuk mengetahui evaluasi implementasi kebijakan publik dibawah ini terdapat beberapa model implementasi kebijakan menurut Wibawa (1994:19-28) sebagai berikut:

1. Model Meter dan Horn

Kebijakan menekankan pada sasaran tertentu yang akan dicapai, kebijakan menuntut adanya ketersediaan sumberdaya, adanya komunikasi antar organisasi dan aktifitas pengukuhan, karakteristik birokrasi pelaksana. Organisasi pelaksana memiliki enam unsur yaitu; a. kompetensi dan jumlah aparatur; b. rentang dan derajat pengendalian; c. dukungan politik; d. kekuatan organisasi; e. keterbukaan dan kebebasan berkomunikasi dan f. keterkaitan dengan pembuat kebijakan.

2. Model Grindle

Implementasi kebijakan ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya, isi kebijakan mencakup; a. kepentingan; b. jenis/manfaat yang dihasilkan; c. derajat perubahan yang diinginkan; d. kedudukan pembuat kebijakan; e. siapa pelaksana program dan; f. sumberdaya yang dimiliki. Sedangkan konteks kebijakan meliputi; (1) kekuasaan; (2) karakteristik lembaga dan penguasaan; (3) kepatuhan serta daya tanggap pelaksana.

3. Model Sabatier dan Mazmanian

Kerangka berpikirnya adalah sebuah implementasi kebijakan akan efektif apabila birokrasi pelaksanaannya mematuhi apa yang telah digariskan oleh peraturan, model ini disebut model *Top Down*.

Pimpinan institusi di berbagai level mempunyai hak yang melekat dalam jabatannya. Hak-hak tersebut antara lain melakukan kegiatan politik dalam kapasitas sebagai pengatur dan pengelola wilayah kekuasaan. Kegiatan politik antara lain yaitu dengan menerbitkan berbagai formulasi kebijakan publik yang tidak bertentangan dengan hukum positif yang lebih tinggi.

Berbagai keputusan yang dilakukan oleh pimpinan demi dan atas nama rakyat tidak terlepas dari landasan rasional dan referensi akademis berupa teori-teori, sehingga keputusan tersebut merupakan suatu kebijakan yang benar-benar dapat mewakili keinginan dan kehendak publik. Wahab (2004:19) antara lain mengemukakan teori formulasi kebijakan publik rasional komprehensif dengan syarat-syarat yaitu a. masalah yang dapat dibedakan atau dibandingkan dengan masalah-masalah lain, b. ada tujuan dan tujuan itu memungkinkan untuk dirangkingkan, c. alternatif pemecahan masalah telah dibuat sebelumnya, d akibat-akibat yang ditimbulkan oleh setiap alternatif telah diperhitungkan untung ruginya.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka syarat penting bagi formulator dan berikut produk formulasinya yaitu adanya kejelasan dalam mengidentifikasi

masalah yang akan diformulasikan, adanya tujuan yang ingin dicapai, telah dibuat alternatif pemecahan masalah dari formulasi kebijakan itu dan formulator boleh memilih akibat-akibat yang terendah sehingga dapat secara optimal tercapainya tujuan atau sasaran yang telah digariskan.

Nilai-nilai yang dapat dijadikan pedoman oleh formulator dalam memformulasikan suatu kebijakan publik menurut Anderson dalam Wahab (2004:26) dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu a) nilai politik, b) nilai organisasi dan c) nilai ideologis. Selain itu aktor yang berperan penting dalam proses formulasi, menurut Charles O. Jones dalam Wahab (2004:29) ada 4 (empat) golongan yaitu 1) golongan rasionalis, 2) golongan teknisi, 3) golongan inkrementalis dan 4) golongan reformis.

Sehubungan dengan penelitian ini maka pendapat-pendapat tersebut dapat dipahami sebagai landasan aplikasi seorang aktor formulasi kebijakan publik, untuk memperhatikan secara sungguh-sungguh tentang nilai-nilai produk formulasi tersebut. Oleh karena itu setiap keputusan yang dikeluarkan sebagai suatu kebijakan publik harus memuat tiga nilai penting yaitu politik, organisasi dan ideologis. Adapun aktor penting dalam formulasi adalah pimpinan kecamatan, para Cendekiawan, Lembaga Sosial Masyarakat dan tokoh-tokoh berpengaruh di lokasi penelitian, para mahasiswa dan akademisi yang memahami betul persoalan formulasi.

Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut-paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-

prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia juga menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan (Grindle 1980 dalam Wahab, 2004:59). Oleh karena itu menurut Udoji (1981:32) bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.

Implementasi dari suatu formulasi kebijakan tidak jarang mengalami hambatan bahkan tidak dapat dilaksanakan. Hal ini Andrew Dunsire (1978) menamakan dengan *implementation gap*, suatu istilah yang dimaksudkan untuk menjelaskan suatu keadaan di mana dalam proses kebijakan selalu akan terbuka kemungkinan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan dalam formulasi dengan apa yang senyatanya dicapai di tataran implementasi. Walter Williams (1971:1975) menambahkan penjelasan dengan *implementation capacity* yaitu kemampuan organisasi atau institusi maupun para aktor implementor dalam melaksanakan dari berbagai kebijakan, keberhasilannya akan banyak bergantung kepada kemampuan yang disertai oleh komitmen para aktor serta kondisi intenal.

Oleh karena itu (Briam W. Hogwood dan Lewis A. Gunn, 1978:1986) telah mempersyaratkan agar sebuah formulasi kebijakan publik dapat diimplementasikan secara sempurna (*perfect implementation*) maka harus ada 10 syarat penting yang harus dipenuhi oleh implementor, sebagai berikut: (1) Kondisi eksternal yang dihadapi oleh instansi pelaksana tidak akan menimbulkan

gangguan/kendala yang serius, (2) Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai, (3) Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia, (4) Formulasi kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang handal, (5) Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya, (6) Hubungan saling ketergantungan harus kecil, (7) Pemahaman yang mendalam atas kesepakatan dan tujuan kebijakan, (8) Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat, (9) Komunikasi dan koordinasi yang sempurna dan (10) Pihak-pihak yang memiliki wewenang dan kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna. Selain itu, Rodgers dan Bullock 1980 (dalam Wahab, 2004:105) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik dipersyaratkan: (a) Materi formulasi kebijakan itu mudah dideteksi jika terjadi pelanggaran dan punya kekuatan hukum untuk menyeret pelakunya ke pengadilan, (b) Tersedia sanksi-sanksi yang jelas untuk menghukum terhadap pelanggaran, (c) Adanya legitimasi kelompok sasaran kebijakan diimplementasikan, dan (d) Tersedianya ongkos/beban terhadap kelompok sasaran yang patuh.

Berdasarkan pendapat para pakar implementasi di atas, maka penelitian ini berusaha untuk fokus kepada persyaratan suatu implementasi yang sempurna yaitu: Kondisi eksternal yang dihadapi oleh instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan/kendala yang serius, untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai, formulasi kebijakan yang akan

diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang handal, hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya dan menciptakan komunikasi dan koordinasi yang sempurna serta pihak-pihak yang memiliki wewenang dan kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna, peraturan yang ditetapkan punya kekuatan hukum, sanksi-sanksi yang jelas dan adanya legitimasi kelompok sasaran serta penyediaan alokasi dana.

Secara rinci berdasarkan pendapat Thoha, Dharma (1999:86) faktor pendukung pemerintahan yang *good governance* yang ada hampir semua tingkatan pemerintahan terutama pemerintahan kecamatan (studi kasus kecamatan yang ada di pulau Jawa) adalah:

1. Aparatur yang bersih dan berwibawa
2. Aparatur dengan profesionalitas yang memadai
3. Aparat yang cepat, tepat, tanggap terhadap problem aktual
4. Aparatur yang berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
5. Pemimpin aparatur yang berkualitas dan kredibel
6. Pemimpin yang selalu menjalin kerjasama dengan pihak lain
7. Pemimpin dan aparatur yang memihak kepada kepentingan publik

Berdasarkan pendapat di atas, bila dikaitkan dengan realitas pemerintahan tingkat kecamatan, merupakan suatu indikasi yang bersifat homogen dalam berbagai elemen pemerintahan sejak pusat sampai daerah yang mempunyai peluang yang

hampir tidak berbeda dalam menginventarisir faktor-faktor pendukung pengimplementasian prinsip-prinsip pengelolaan pemerintahan yang *good governance*.

Aparatur yang bersih dan berwibawa, profesionalitas yang memadai, responsif terhadap problem aktual, penerapan pelayanan prima, pemimpin yang kredibel dan menjalin kerjasama dengan pihak lain serta keberpihakan kepada kepentingan publik. Keseluruhannya itu adalah merupakan keharusan bagi aparat birokrasi kecamatan untuk diimplementasikan dalam rangka responisasi terhadap stimulasi terhadap isu global paradigma baru pemerintahan yang berprinsip *good governance*.

Goran Hyden 1992, dalam Dwipayana, Ari dan Sutoro Eko (2003:10), secara komprehensif mengidentifikasi 3 (tiga) dimensi besar kelemahan dalam konteks pengimplementasian prinsip pengelolaan pemerintahan yang *good governance*, yaitu kelemahan pada dimensi aktor, dimensi struktural dan kelemahan pada dimensi empirik.

Dimensi aktor mencakup kekuasaan dan, kewenangan. Dimensi struktural mencakup elemen-elemen seperti ketulusan (*compliance*), kepercayaan (*trust*), akuntabilitas dan inovasi. Dimensi empirik mencakup tiga elemen utama yaitu pengaruh warga negara, kultur lokal serta kepemimpinan yang responsif dan bertanggungjawab. Pengaruh warga negara bisa diukur dari tingkat partisipasi politik, perangkat artikulasi dan akuntabilitas publik. Kepemimpinan yang responsif dan bertanggungjawab menunjuk pada sikap pemimpin politik pada

perannya sebagai kepercayaan publik. Indikatornya mencakup tingkat penghormatan pemimpin pada publik, tingkat keterbukaan pembuatan kebijakan publik dan tingkat ketaatan pada *rule of law*.

Kultur lokal menunjuk pada derajat kesetaraan politik dalam masyarakat, tingkat toleransi antarkelompok dan tingkat keterbukaan dalam organisasi-organisasi sosial. Hyden lebih jauh menjelaskan bahwa hambatan implementor dalam menerapkan prinsip pemerintahan yang *good governance* yaitu dimensi aktor, struktural dan empirik sebagai paradigma baru *good governance* belum mampu menyikapi secara profesional karena masih kuat dipangaruhi oleh paradigma lama.

Berdasarkan review pendapat di atas terbentang benang merah suatu kelemahan yang berpotensi sebagai penghambat prosesasi pengimplementasian prinsip pengelolaan pemerintahan yang *good governance*. Kelemahan sekaligus hambatan tersebut dialami oleh semua tingkat dan level pemerintahan termasuk pemerintahan pada level kecamatan.

Kelemahan pada dimensi aktor yaitu kurangnya legitimasi publik, lemahnya SDM, kurang responsif terhadap isu aktual, palayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya. Kelemahan pada sektor struktural yaitu kuatnya pengaruh paradigma lama dan keterikatan terhadap aturan internal yang membentuk personil berpola pikir sektoral. Dimensi empirik menunjukkan suatu sinyal kelemahan dan berakibat pada terhambatnya proses implemntasi *good governance* yaitu kondisi objektif suatu wilayah dengan berbagai kultur lokal yang berbeda

sehingg berakibat lamban dan sulit menerima perubahan sosial dan tata pemerintahan. Hal ini merupakan virus potensial bagi pemerintah kecamatan dalam mengimplementasikan program yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang kental menjaga dan memelihara nilai-nilai kultural. Suatu perubahan tidak mudah memperoleh legitimasi dalam suatu wilayah karena kefanatikannya terhadap prinsip kultural lokal masih dominan.

Pola interaksi dan kolaborasi antara pemerintah dan swasta maupun masyarakat yang sering disebut dengan istilah “kemitraan” telah banyak dilakukan di berbagai sektor. Pola pengembangan program pada umumnya diarahkan untuk menemukan bentuk yang tepat dalam rangka memecahkan berbagai permasalahan dalam masyarakat, atau mungkin juga dalam rangka menemukan format baru dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik.

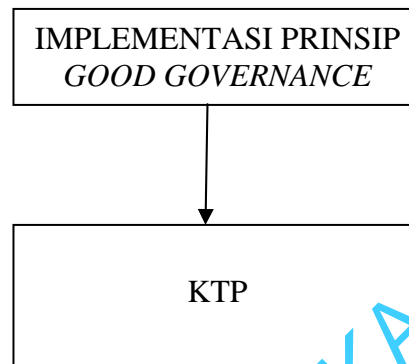
Dewasa ini di Indonesia sejalan dengan komitmen nasional untuk melakukan transformasi hukum dan teformasi di segala bidang, maka Soedarmayanti (2004:23) menjelaskan bahwa bentuk kemitraan yang dicanangkan adalah kemitraan tiga arah yaitu kemitraan antara pemerintah, swasta dan masyarakat madani. Ketiga unsur itu berkolaborasi dalam penyusunan peraturan peraturan perundang-undangan, pengendalian dan pengawasan jalannya pemerintahan oleh masyarakat dan swasta, penyelenggaraan program pembangunan dan pelayanan publik maupun dalam pengelolaan bersama sarana dan prasarana publik antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Kooiman (dalam Soedarmayanti, 2004:24-25) menjelaskan pula bahwa paradigma pola pemerintahan yang diselenggarakan

di Indonesia khususnya, yaitu perubahan dari pola tradisional atau konvensional menjadi pola baru yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah, dengan swasta dan masyarakat, atau lebih dikenal dengan pergeseran paradigma dari pemerintah (*government*) menjadi pemerintahan (*governance*) sebagai interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai kontemporer yang demikian kompleks, dinamis, dan beraneka ragam. Soedarmayanti (2004:24) Proses demokratisasi politik dan pemerintahan Indonesia saat ini dalam membangun konsep *good governance*, telah dilakukan dalam dua komitmen, yaitu profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik dan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme atau KKN (*good governance and clean governance*).

Kesimpulan pendapat Soedarmayanti (2004:28) bahwa kiat membangun pemerintahan yang baik (*good governance*) di setiap level institusi adalah:

1. Membangun kemitraan segi tiga berkolaborasi yaitu pemerintah, pihak swasta dan masyarakat madani.
2. Membangun prinsip profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik.
3. Membangun komitmen bersama seluruh elemen publik untuk pemberantasan KKN.

B. Kerangka Berpikir



Syarat Implementasi kebijakan dapat terpenuhi tetapi tetap dipengaruhi adanya pengaruh sumberdaya yang dimiliki organisasi. Indikator untuk melihat peranan sumberdaya aparatur pemerintah dapat berfungsi dengan baik apabila mendapat dukungan dari aparatur pelaksana, mendapatkan informasi yang benar tentang mekanisme pembuatan KTP, sehingga hak-hak masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur dan kewibawaan aparatur pemerintah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek guna menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Keinginan mencapai pelayanan prima dalam pelaksanaan proses pengurusan KTP harus memperhatikan tata laksana administrasi yang meliputi kecermatan, kepastian, ketelitian, keakuratan, ketepatan waktu, akuntabel, keadilan dan tidak

diskriminatif. Kegiatan administrasi ini untuk mencapai keberhasilan dari tujuan yang diinginkan bahwa birokrasi yang demokrasi akan berhasil apabila memperhatikan kondisi pasar dengan melihat tingkat kemampuan masyarakat untuk menerima kebijakan tersebut.

Proses adaptasi terhadap konsep global dalam pengelolaan pemerintahan sebagai bagian dari perubahan cara pandang masyarakat dunia dalam mengakses melinium ketiga yaitu konsep *good governance*. Khusus di Indonesia disadari bahwa konsep *good governance* sebagai suatu konsep yang masih relatif muda, maka kerangka berpikir ini lebih di arahkan pada pendiskripsian terhadap realitas empiris pelayanan umum di bidang kependudukan yang menyangkut urusan KTP dilihat dari implementasi prinsip-prinsip *good governance* di Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu, yaitu:

1. Prinsip Supremasi Hukum.
2. Prinsip Keadilan.
3. Prinsip Demokratisasi.
4. Prinsip Partisipasi.
5. Prinsip Transparansi.
6. Prinsip Profesionalitas.
7. Prinsip Efektifitas.
8. Prinsip Efisiensien.

C. Defenisi Konsep dan Operasional

1. KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang harus dimiliki setiap warga Negara yang telah memenuhi syarat untuk memilikinya sesuai perundang-undangan sebagai bukti identitas diri.
2. Prinsip Pemerintahan yang *good governance* adalah prinsip pemerintahan yang baik dengan memprioritaskan pada proses pengelolaan pemerintahan yang demokratis, professional, menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia, desentralistik, partisipatif, transparan, bersih dan akuntabel, selain berdaya guna, berhasil guna, juga berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan kegunaan metode penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi system pemikiran, suatu peristiwa pada suatu masa yang sedang berlangsung.

Tan (dalam Koentjaraningrat, 1984:29), menjelaskan bahwa penelitian deskriptif, menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menemukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Menurut Martodirdjo (1991:74), tujuan penelitian deskriptif untuk menggambarkan dan memahami perilaku suatu masyarakat sebagaimana adanya dalam konteks keutuhan atau satu kesatuan yang bulat. Dengan demikian metode penelitian deskriptif ini dipandang cocok untuk menggambarkan berbagai perubahan _egati yang terjadi pada kehidupan masyarakat di Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu.

Metode deskriptif dikelompokkan kedalam beberapa jenis, seperti survey, penelitian tindakan, studi pustaka dan studi kasus. Adapun yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Garna (1999), studi kasus bertujuan untuk mempelajari secara mendalam mengenai kehidupan nyata manusia, termasuk segala apa yang berada di belakang pola sikap dan tindakannya sebagai

manusia biososial. Kuper (1996:97), studi kasus digunakan secara meluas dan bervariasi di hampir semua disiplin ilmu sosial, yang mengacu pada prinsip pengorganisasian dan metode penelitian social. Studi kasus dalam konteks ini mementingkan kedalaman, lebih spesifik, bersifat _holistik dan menyeluruh dengan tujuan memahami konteks dalam situasi yang berlangsung.

Sejalan dengan itu, maka proses studi kasus adalah data dikumpulkan, dan dipadukan dalam proses analisis, serta disajikan sedemikian rupa untuk mendukung tema utama yang diteliti yaitu perubahan _sosal masyarakat Jongkong dan dan aparatur di kantor Camat Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu.

Menurut Nasution (1996:52) penelitian pendekatan kualitatif pada hakekatnya mengamati orang-orang dilingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami dunia empiriknya, memahami bahasa dan menafsirkan tentang dunia sekitarnya. Dengan demikian secara umum penelitian pendekatan kualitatif, adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, atau kesan dari orang dan pelaku yang diamati.

Menurut Bogdan dan Taylor, dalam Moleong (2000:3), mengidentifikasi “metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Berdasarkan pendapat tersebut maka jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif adalah penelitian yang berusaha untuk mencari data dalam bentuk:

1. Tulisan-tulisan atau dokumen

2. Lisan atau hasil wawancara langsung kepada informan
3. Prilaku yang diamati atau kondisi objektif di lapangan penelitian.

B. Langkah-langkah Penelitian

1. Penelitian Pustaka

Untuk menemukan pendapat, perspektif dan teori, melalui penelitian pustaka ini peneliti memperoleh data dan informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian, dengan cara mengumpulkan dan membaca sejumlah bahan tertulis seperti buku-buku teks, jurnal, *__egative__*, dokumen pemerintah daerah serta arsip-arsif, baik di kantor kecamatan maupun di kantor kabupaten, di perpustakaan Universitas Tanjungpura, Perpustakaan Progam Strata 2 Ilmu-Ilmu Sosial dan Perpustakaan Pemerintah Daerah Kalimantan Barat.

2. Penelitian Lapangan

Good governance yang dicanangkan oleh pemerintah kepada semua *__egati* pengelola bangsa ini baik instansi sentralistik maupun instansi dan dinas otonom di daerah, diinstruksikan untuk melakukan kegiatan kantor dalam urusan yang bersentuhan dengan masyarakat hendaknya melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*)

Penelitian tesis ini di laksanakan pada pemerintahan kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu. Penelitian lapangan ini bermaksud untuk mendeskripsikan fenomena dan isu yang berkembang mengenai lemahnya prinsip-prinsip *good governance* di kantor yang dimaksud. Penelitian

lapangan ini diharapkan dapat mengklarifikasikan terhadap fenomena dan isu untuk dibuktikan benar tidaknya sesuai proporsi peneliti yang menitik beratkan pada nilai keilmiahan.

Penelitian lapangan ini dilakukan dengan menentukan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang menjadi sasaran penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu yang terindikasi lemah dalam mengimplementasikan paradigma baru prinsip *good governance* yang telah dibakukan oleh Menteri Aparatur Negara sejak era reformasi tahun 1998. Penelitian ini ingin mengetahui data sesungguhnya yang terjadi dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* pada Kantor Kecamatan Jongkong kabupaten Kapuas Hulu..

b. Sumber Informasi

Sumber informasi dalam penelitian ini berjumlah 7 orang terdiri dari Camat, Staf Camat, satu Tokoh Agama dan empat orang masyarakat.

C. Teknik dan Alat Pengumpul Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data adalah teknik wawancara. Teknik wawancara adalah suatu teknik

pengumpulan data dari informan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan kepada informan, dengan menggunakan pedoman wawancara dan wawancara dilakukan secara mendalam. Menurut Suhartono (1995:65), “Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada informan. Jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat perekam yaitu *tape recorder*”. Tujuan dari penggunaan teknik wawancara merupakan konfirmasi informasi dengan informan mengenai objek yang diteliti.

2. Alat Pengumpul Data

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara. Dalam pedoman wawancara, peneliti sudah merumuskan pertanyaan-pertanyaan dan memberikan kesempatan kepada informan untuk memberikan jawaban atau komentar seluas-luasnya terhadap permasalahan yang diteliti.

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi, data atau keterangan sesuai apa yang diinginkan oleh seseorang yang memerlukan informasi tersebut. Menurut Suharsini (1993), “Informan adalah orang-orang yang ditentukan atau dipilih untuk memberikan jawaban baik tertulis melalui kuesioner maupun lisan melalui wawancara, sehingga dapat diperoleh informasi yang berkenaan dengan objek penelitian”. Pada penelitian ini peneliti memilih

informan secara *_egative_* yaitu informan yang telah ditentukan lebih dahulu sebelum mengadakan penelitian. Informan yang peneliti pilih yaitu informan yang dapat memberikan informasi secara akurat tentang proses formulasi dan implementasi *good governance* di Pemerintahan Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu.

1. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara menyederhanakan data agar mudah dipahami serta mudah ditafsirkan oleh pembaca untuk diambil suatu kesimpulan. Menurut Singarimbun dan Effendi (dalam Rahim, 2002:20) bahwa analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Adapun teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah teknik kualitatif yaitu teknik analisis data tanpa menggunakan rumus-rumus statistik. Menurut Miles dan Huberman (dalam Rasyid, 2000:69) bahwa teknik yang dipergunakan dalam analisis data kualitatif ada tiga langkah sebagai berikut: a. *Reduksi* data, b. *Display* data, c. Mengambil kesimpulan dan *verifikasi*.

Berdasarkan pendapat di atas maka langkah-langkah analisis data dalam tulisan ini sebagai berikut:

a. *Reduksi Data*

Data yang diperoleh di lapangan ditulis dalam bentuk uraian kemudian dipilih hal-hal yang pokok yang mengarah kepada _egat penelitian. Tujuan mengadakan reduksi data adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian serta dapat memberikan data terhadap _egat yang diteliti.

b. *Display Data*

Display data dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk menginformasikan suatu data secara terorganisir, yang memungkinkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan, pengambilan tindakan dan merupakan bagian data yang ada dalam analisis (Rasyid, 2002:70)

c. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan data. Pemeriksaan data dapat dilakukan dengan cara perpanjangan keikutsertaan, ketekunan, kejadian kasus _egative, dan pengecekan anggota (Moleong, 1996:175).

2. *Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan*

Verifikasi dan penarikan kesimpulan didefinisikan sebagai penarikan arti dari data yang dikumpulkan dengan melibatkan pemahaman penelitian (Rasyid, 2002:124). Sejak semula

melakukan penelitian diusahakan untuk mencari makna data yang dikumpulkan, untuk itu perlu dicari pola, tema, hipotesis dan sebagainya sehingga peneliti mengambil kesimpulan dari data yang diperoleh di lokasi penelitian.

Berdasarkan langkah-langkah penelitian di atas maka peneliti melakukan teknis analisis data kualitatif yaitu dengan mengklasifikasikan data wawancara sesuai aspek-aspek penelitian. Data yang telah diklasifikasikan tersebut disajikan dan dianalisis berdasarkan aspek-aspek yang diteliti. Data yang sudah dianalisis kemudian disimpulkan dengan diajukan saran-saran atau rekomendasi dalam laporan akhir studi ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Diskripsi Lokasi Penelitian

1. Masa Penjajahan Belanda

Sebelum merdeka, seperti daerah-daerah lain di Indonesia diperintahi oleh Raja. Pertama kali wilayah Kecamatan Jongkong dan Kecamatan Hulu Gurung masih dalam satu wilayah kekuasaan raja yang bernama Kiyai Patiuda, berasal dari suku Melayu beragama Islam. Beliau memegang kekuasaan selama 20 tahun (1767-1787). Selanjutnya diganti oleh Abang Bujak alias Abang Abdul Samad, berasal dari suku Dayak Palin yang sudah memeluk agama Islam, memerintah selama 20 tahun (1787-1807) dengan gelar “raja”. Kemudian diganti oleh anaknya dengan gelar yang sama bernama Abang Sulaiman memerintah selama 40 tahun. Kekuasaan selanjutnya dipegang oleh anaknya Sulaiman bernama H. Gusti Alam dengan gelar Pangeran Muda Paku Alam Negara, memerintah 8 tahun. Alih kekuasaan berikutnya diganti oleh Abang Mat Thahir, memerintah sebagai raja selama 10 tahun (1880-1890)

Tahun 1990 Abang Mat Thahir diganti oleh Raden Mas Suparman yang memerintah 10 tahun, kemudian diganti oleh M. Amin dengan gelar Sutan Patih memegang kekuasaan kerajaan tahun 1900-1905. Beliau diganti oleh Abang Abdul Kahar sebagai raja selama 5 tahun, kemudian pada tahun 1910-1911

M. Amin kembali berkuasa menjadi raja kembali. Setelah itu beliau diganti oleh M. Ilyas bergelar Bujid Sari Padu dari tahun 1911-1916.

Marzuki adalah raja yang menggantikan M. Ilyas selama 3 tahun dan tahun 1919 M. Ilyas kembali berkuasa menjadi raja sampai tahun 1924. Pada tahun 1924-1930 kekuasaan raja dipegang oleh Kiyai Agus Jawawi, tahun 1930-1936 ia digantikan oleh Raden Karta Wijaya. Ahmad Daud dengan gelar Sutan Hidayat, beliau menggantikan Raden Karta Wijaya dari tahun 1936-1943. Raja terakhir kerajaan Jongkong pada masa penjajahan Belanda dan memasuki awal era kemerdekaan adalah Uray Johan (1943-1946).

2. Masa kemerdekaan

Pada tahun 1946 Pimpinan kerajaan tidak lagi disebut raja dan tidak berbentuk kerajaan. Pimpinan wilayah yang memegang kekuasaan disebut “Demang”. Pertama kali menduduki jabatan Demang adalah Kelion Pornadi, memerintah dari tahun 1946-1948, kemudian diganti oleh Daeng Ibrahim, memerintah dari tahun 1948-1950. Kemudian diganti oleh H. Sulaiman sejak tahun 1950-1952 dan merupakan pejabat terakhir yang memegang pimpinan kekuasaan pemerintah dengan sebutan “Demang”.

Tahun 1952 pejabat yang memerintah disebut “Asisten Wedana”. Adapun Asisten Wedana yang sempat memegang pimpinan wilayah ini adalah Ade Jihan (1957-1959), diganti oleh M. Ali Johan tahun 1990. Tidak lama beliau diganti

kembali oleh Ade Jihan (1959-1960). Setelah itu mulai diberlakukan perubahan sistem pemerintahan dengan sebutan kecamatan sejak tahun 1960.

Adapun camat-camat yang pernah memimpin kecamatan Jongkong adalah:

- a. Elhamsyah H. Bakri (1960-1963). Pada masa beliau ini pemerintahan Jongkong dibagi menjadi dua kecamatan yaitu kecamatan Jongkong dengan ibu kotanya Jongkong dan kecamatan Hulu Gurung dengan ibu kotanya adalah Nanga Tepuai.
- b. Gusti Muhammad Saleh Mahmud (1963-1971)
- c. Marahadan Siregar, BA (1971-1975).
- d. Abdulman. S, BA (1975-1978).
- e. Mahassang Patappa, BA (1978-1983)
- f. Wisnu Dachlan, BA (1983-1986).
- g. Ahmad Aljas, BA (1986-1989).
- h. Marwan, BA (1989-1992).
- i. Drs. Suparman (1992-1995).
- j. Udi Wijaya , S.Sos (1995-1999).
- k. Drs. M. Yusuf (1999-2001).

Pada masa ini kecamatan Jongkong terbagi menjadi dua wilayah kecamatan yaitu kecamatan Batu Datu dengan Ibu Kota Nanga Menendang dan kecamatan Jongkong dengan ibu kotanya Jongkong.

1. Drs. Abdul Karim, MM (2004-sekarang)

3. Kondisi Geografis Kecamatan Jongkong

Kecamatan Jongkong salah satu kecamatan dalam wilayah Kabupaten Kapuas Hulu. Letaknya 180 km dari ibu kota kabupaten Kapuas Hulu (Putussibau), dengan batas wilayahnya sebagai berikut:

- Sebelah Utara dengan Kecamatan Laniak
- Sebelah Selatan dengan Kecamatan Hulu Gurung dan Batu Datu
- Sebelah Barat dengan Kecamatan Selimbau
- Sebelah Timur dengan Kecamatan Bunut Hilir

Luas wilayah di kecamatan Jongkong 38.82 km² dengan rincian; Desa Jongkong Kiri Hilir 8,83 km², Desa Bhakti Karya 5,73 km², Desa Taman Bhakti 6,45 km², Desa Jongkong Pasar 4,56 km², Desa Ujung Said 7,75 km², Desa Karya Baru, 5,50 km², Jika dijumlahkan Kecamatan Jongkong dari 6 (enam) desa dan 21 dusun memiliki luas wilayah keseluruhan 38.82 Km².

4. Kondisi Alam Kecamatan Jongkong

Secara umum kecamatan Jongkong mengenal dua musim, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Musim kemarau biasanya berkisar antara mei

sampai dengan agustus, musim penghujan biasanya berkisar antara September sampai dengan april. Namun peralihan antara kedua musim itu tidak selalu tetap, kadang-kadang musim kemarau lebih lama dari musim penghujan demikian pula sebaliknya, tetapi musim kemarau cenderung lebih lama dari musim penghujan. Akibat kemarau adalah kekeringan sejumlah lahan dan akibat penghujan adalah banjir sebagian besar lahan. Kerugian terhadap penduduk adalah madeknya pekerjaan masyarakat pada saat musim yang tidak sesuai dengan usahanya.

Kondisi tanah sepanjang sungai Kapuas pada umumnya agak rendah dan berawa-rawa. Pada musim kemarau yang tidak terlalu lama di beberapa lokasi tertentu sangat berguna untuk dijadikan lahan pertanian dan perkebunan. Kondisi ini akan berubah apabila terjadi banjir yang akan berakibat yaitu gagal panen sebagian besar lahan kering tersebut.

Daerah-daerah pedalaman, sebagian besar terdapat dataran tinggi dan berbukit-bukit dan hal ini sangat memungkinkan untuk dijadikan lahan pertanian dan perkebunan. Sungai di kecamatan Jongkong menjadi prasarana penting masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan perekonomian dan pembangunan. Transportasi darat sudah mulai digunakan oleh masyarakat karena langsung menyambung ke jalan Negara yaitu jalan Lintas Selatan.

5. Potensi Alam Kecamatan Jongkong

a. Sektor Pertanian

Peningkatan produksi pertanian dan tanaman pangan merupakan hal yang sangat mendasar untuk dilaksanakan. Produksi pangan khususnya beras masih belum mampu memenuhi kebutuhan penduduk. Hal ini disebabkan letak geografis yang kurang strategis dalam mendukung sektor pertanian terutama peningkatan produksi padi.

Mayoritas desa-desa di kecamatan Jongkong berada di pinggiran Sungai Kapuas, sehingga selalu dibayang-bayangi oleh bahaya banjir kalau musim penghujan tiba. Demikian pula apabila tiba musim kemarau, kondisi tanah menjadi terpecah-pecah karena dasarnya berasal dari tanah berlumpur, sehingga tidak bagus untuk tanaman padi.

Usaha pemerintah meningkatkan produksi pangan yaitu dengan memberikan bantuan kepada petani yang berada di wilayah pertanian yang jauh dari kemungkinan banjir. Bantuan yang diberikan pemerintah dalam bentuk barang seperti traktor dan dalam bentuk bantuan operasional yaitu pencetakan sawah melalui anggaran DAU.

b. Sektor Kehutanan

Potensi hutan kecamatan Jongkong masih cukup besar, yaitu 20,336 Ha atau 52% dari wilayah Kecamatan Jongkong. Arah kebijakan pemerintah di bidang kehutanan antara lain dengan memberikan bimbingan dan penyuluhan kepada pemegang HPH untuk melaksanakan program “tebang pilih”. Selain itu pemerintah secara ketat melakukan pengawasan kepada masyarakat melalui

tindakan propentif maupun koratif dalam penggunaan hutan agar dapat dikelola secara baik dan memungkinkan untuk dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) khususnya PAD kecamatan Jongkong. Pemerintah juga memprogramkan konsep penghijauan sebagai implementasi dari program “Pekan Penghijauan Nasional”. Kegiatan tersebut dalam realisasinya seperti penanaman seribu pohon. Tanaman-tanaman unggulan yang ditanam antara lain yaitu durian, cempedak, rambutan, nangka dan karet.

c. Sektor Perkebunan

Perhatian pemerintah di sector perkebunan cukup besar. Kecamatan Jongkong terpilih dua buah desa sebagai “*Pilot Project*” karena dipandang potensial untuk pengembangan sector perkebunan. Dua desa yang dimaksud adalah (a) Desa Karya Suci (Dusun Buak Limbang dan Buak Mau) dan desa Taman Bhakti (Dusun Bontai).

- 1) Bantuan yang telah diberikan kepada dua desa tersebut di atas untuk pengembangan sector perkebunan khususnya perkebunan karet.
- 2) Bantuan dari APBD Kapuas Hulu berupa “Pembibitan Karet”. Seluas 65 Ha di desa Karya Suci Tahun 2008.
- 3) Bantuan “Bina Desa Hutan” (BDH) dari PT Papa Guna berupa lahan seluas 24 Ha di Dusun Buak Limbang desa Karya Suci tahun 2007.

- 4) Bantuan dari Proyek Rehabilitasi Perkebunan dan Tanaman Eksport berupa Demplot Salak sebanyak 250 batang untuk Desa Karya Baru untuk Kelompok Tani Tanbaman Jaya I Tahun Anggaran 2007.

Luas lahan perkebunan kecamatan Jongkong Tahun 2009 secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1

Lahan Perkebunan Kecamatan Jongkong Tahun 2009

No	Jenis Tanaman	Luas Ha
1	Karet	245
2	Durian	45
3	Cempedak	30
4	Rambutan	55
5	Nangka	23
	Jumlah	498 H

Sumber : Profil Kecamatan Jongkong 2009

d. Sektor Perikanan

Usaha pokok sebagian besaar penduduk kecamatan Jongkong setelah perkebunan dan pertanian adalah perikanan. Hal ini telah terlihat bagaimana keseriusan masyarakat dan pemerintah kecamatan Jongkong melakukan usaha untuk meningkatkan penghasilan masyarakat melalui sektor perikanan ini.

Bantuan pemerintah kabupaten melalui pemerintah kecamatan untuk membina para nelayan dalam usaha membudidayakan berbagai jenis ikan yang memungkinkan untuk dapat meningkat PAD kecamatan Jongkong. Bentuk-bentuk usaha yang telah dilakukan oleh masyarakat dan pemerintah antara lain:

- 1). Melestarikan danau-danau yang ada di lingkungan kecamatan Jongkong. Bentuk pelestarian itu adalah kesepakatan untuk menerbitkan Peraturan Desa (Perdes) tentang berbagai sanksi terhadap pelanggaran yang dapat merusak komunitas ikan-ikan ke depan di danau.
- 2). Menerbitkan Perdes tentang pelarangan menggunakan peralatan yang dapat memusnahkan ikan sampai menyulitkan untuk berkembang lagi ke depan
- 3). Memberikan pembinaan kepada masyarakat tentang bagaimana membudidayakan ikan air tawar agar dapat memperoleh hasil yang optimal
- 4). Memberikan bantuan melalui DAU Pemkab Kapuas Hulu berupa bibit ikan yang memiliki nilai jual domestik maupun mancanegara.

e. Keadaan Penduduk Kecamatan Jongkong

Jumlah penduduk kecamatan Jongkong berdasarkan data tahun 2009 dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2
Penyebaran Penduduk Sampai Mei 2009

No	Nama Desa	Jenis Kelamin		Laki-laki + Perempuan
		Laki-laki	Perempuan	
1	Jongkong Kiri Hilir	344	310	654
2	Taman Bhakti	1.024	800	1.824
3	Bhakti Karya	1.234	1.124	2.354
4	Jongkong Pasar	624	600	1.224
5	Ujung Said	820	818	1.638
6	Karya Baru	720	708	1.428
	Jumlah	5.102	4.950	10.052

Sumber : Profil Kecamatan Jongkong 2009

Jumlah penduduk di Kecamatan Jongkong sebagaimana tersebut di atas ialah 10.052 jiwa yang terdiri atas laki-laki 5.102 jiwa dan perempuan sebanyak 4.950 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 1.950 jiwa yang berarti 1 kepala keluarga memiliki anggota keluarga sebanyak lebih kurang 4,5 jiwa. Laju pertumbuhan penduduk rata-rata tahun 2004-2009 sebesar 2,17 % dengan kepadatan penduduk rata-rata 16 jiwa/km dengan cara hidup yang masih menjunjung tinggi asas kebersamaan dan kegotong-royongan.

1). Agama

Ada 5 (lima) agama yang dianut masyarakat kecamatan Jongkong, data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3

Penggolongan Penduduk Menurut Agama

NO	DESA	JUMLAH PENGANUT					Jumlah
		Islam	Katholik	Protestan	Budha	Hindu	
1	Jongkong Kiri Hilir	1.510	22	99	18	5	1.654
2	Taman Bhakti	1.685	58	48	27	12	1.824
3	Bhakti Karya	2.250	32	30	29	13	2.354
4	Jongkong Pasar	1.102	50	32	30	20	1.224
5	Ujung Said	1.638	0	0	0	0	1.638
6	Karya Baru	1.428	0	0	0	0	1.428
	Jumlah	9.527	162	209	104	50	10.052

Sumber : Profil Kecamatan Jongkong 2009

Kecamatan Jongkong memiliki 5 (lima) agama yang dianut masyarakat. Dari lima agama itu yang paling banyak atau mayoritas adalah agama Islam dengan jumlah 9.527 jiwa (90,12%), 524 jiwa (8,88%) saja yang menganut agama selain Islam. Karena mayoritas tersebut maka konflik antar agama tidak pernah terjadi, kerukunan beragama sangat terjaga. Tidak pernah terjadi perkelahian yang di latar belakang oleh agama sehingga makna toleransi benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat semua agama.

2). Suku

Ada 5 (lima) suku yang berdomisili di kecamatan Jongkong tetapi suku yang mendominasi adalah suku Melayu, Cina, Jawa, Padang dan Suku Dayak. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini.

Tabel 4.4

Penggolongan Penduduk Menurut Suku

NO	DESA	JUMLAH PENGANUT					Jumlah
		Melayu	Cina	Jawa	Padang	Dayak	
1	Jongkong Kiri Hilir	1.400	22	199	18	15	1.654
2	Taman Bhakti	1.569	58	148	27	22	1.824
3	Bhakti Karya	2.131	32	130	29	33	2.354
4	Jongkong Pasar	982	50	132	30	30	1.224
5	Ujung Said	1.528	0	110	0	0	1.638
6	Karya Baru	1.338	0	90	0	0	1.428
	Jumlah	8.877	162	809	104	100	10.052

Sumber : Profil Kecamatan Jongkong 2009

Kecamatan Jongkong suku Melayu berjumlah 8.877 jiwa (90,11 %) mendominasi suku-suku lain yang hanya berjumlah 1415 jiwa (9,89%) saja. Gambaran umum kehidupan antara suku bisa digolongkan cukup harmonis. Pertikaian atau perkelahian tidak sampai membawa isu suku, karena masing-masing menyadari bahwa antara suku terutama suku yang dominan yaitu Melayu selalu memberikan spirit toleransi kepada suku-suku lainnya bahkan melalui

asimilasi perkawinan menjadi berbaur, sehingga konflik antar suku akan sulit terjadi.

3). Mata Pencaharian

Mayoritas penduduk Kecamatan Jongkong hidup sebagai petani padi dan penyadaf karet. Selengkapnya data dapat dilihat tabel di bawah ini.

Tabel 4.5

Penggolongan Penduduk Menurut Pekerjaan

Nomor	Jenis Mata Pencaharian	Jumlah Jiwa
1	PNS/ABRI	325
2	Petani	3.022
3	Pedagang	211
4	Buruh	2.098
5	Tidak Tetap	446

Sumber : Profil Kecamatan Jongkong 2009

Mata pencaharian pada umumnya masyarakat Kecamatan Jongkong sangat sederhana yaitu sebagai petani tradisional penggarap sawah dan ladang berpindah dengan mencapai tertinggi 84,11 % dari jumlah 2.404 angkatan kerja produktif. Setelah petani pekerja sebagai pedagang toko atau warung berjumlah 8,78 %, disusul kemudian adalah buruh kasar dan setengah kasar berjumlah 4,08 %, pekerjaan tak menentu berjumlah 2,91 % dan sebagai PNS atau ABRI hanya berjumlah 1,03 %.

4). Pendidikan

Di Kecamatan Jongkong jumlah penduduk 5.481 jiwa. Dilihat dari tingkat pendidikan jumlah penduduk dapat dibagi menjadi:

- a). Tidak Tamat SD 50,90 %
- b). Tamat SD 30,23 %
- c). Tamat SLTP 14,57 %
- d). Tamat SLTA 4,86 %
- e). Tamat Perguruan Tinggi 2,36 %

Kategori pendidikan di Kecamatan Jongkong paling banyak tidak tamat SD. Alasannya ada tiga hal yaitu tidak tamat karena belum sekolah, tidak tamat karena memang tidak mau dan tidak ada kesempatan sekolah atau tidak tamat karena tidak sampai ujian. Namun dampaknya dalam proses pembangunan tentu sangat besar. Di antara dampak tersebut adalah kurang responnya mereka terhadap perubahan tata pemerintahan di desa dan di kecamatan, yaitu sulitnya menerapkan paradigma baru *Good governance* yaitu hanya bisa menuntut hak tetapi kurang tanggung jawab dalam pemenuhan kewajiban

Kategori kedua adalah penduduk yang tamat SLTP baik SMP maupun MTs atau yang sejenisnya, negeri maupun swasta. Kategori ketiga adalah penduduk yang tamat SLTA baik SMU maupun SMK atau yang sejenisnya, negeri maupun swasta. Kategori terakhir adalah tamat perguruan tinggi baik Diploma II atau III maupun S-1 negeri maupun swasta.

Berdasarkan data pendidikan 2009 di Kecamatan Jongkong memiliki lembaga pendidikan sebanyak 15 (lima belas) SD dan beserta gedungnya masing-masing, 4 (empat) lembaga pendidikan SLTP dan gedungnya dan 2 (dua) lembaga pendidikan SMA/MAS dan gedungnya masing-masing. Jumlah guru seluruhnya adalah 174 orang yang terdiri dari 81 orang laki-laki dan 93 orang perempuan dan ditambah guru honorer berjumlah 35 orang. Jumlah murid SD 1.577 orang siswa, SLTP 7.141 siswa dan SLTA 466 siswa. Ini berarti jumlah keseluruhan siswa SD, SLTP, SLTA negeri dan Swasta sebanyak 2.884 siswa.

5). Keadaan Kesehatan dan Keamanan

Prasarana kesehatan yaitu rumah sakit Puskesmas ada 5 buah yang berlokasi di ibu kota kecamatan 1 buah dan desa Padat Karya 1 buah, Desa Taman Bhakti 1 buah, Desa Cinta Damai 1 buah dan desa Permat 1 buah. Jumlah para medis masing-masing 5 orang manteri dan 5 orang pembantu. Jumlah pasien setiap hari rata-rata 2 Puskesmas sebanyak 25 orang. Penyakit yang paling banyak di derita masyarakat adalah influenza, diare, disentri, tuberkulosis, tifus dan panu.

Tingkat kriminalitas data tahun 2008 berjumlah 45 kasus. Jumlah ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan data kriminalitas tahun 2009 sebanyak 15 %. Kasus yang banyak terjadi tahun 2009 adalah pencurian sebanyak 32 kasus dan selebihnya penipuan dan penganiayaan.

B. Proses Mekanisme Pengelolaan Pelayanan Pembuatan KTP

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan tanda identitas seseorang yang legal diakui oleh Negara. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23

Tahun 2006 Bab I Pasal 1 Ayat k, Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya dapat disingkat KTP adalah kartu sebagai tanda bukti (legitimasi) bagi setiap penduduk dalam wilayah Republik Indonesia, ini adalah pengertian dari pada Kartu Tanda Penduduk.

Dokumen kependudukan tersebut pengisian datanya didapatkan dari Rukun Tetangga, kelurahan atau desa yang selanjutnya diserahkan ke Kantor Camat untuk selanjutnya di dokumentasi sebagai bahan data kependudukan.

Supremasi hukum yaitu proses penyelenggaraan pemerintahan selalu menjunjung tinggi harkat dan martabat hukum dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hukum yang berlaku dan harus dijunjung tinggi adalah aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Patuh terhadap aturan yang berlaku berarti telah melaksanakan sebagian dari prinsip *good governace* , tetapi sebaliknya mengabaikan prinsip supremasi hukum berarti sebagian dari prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik telah diabaikan pula. Padahal konsep hidup sebagai suatu bangsa yang beradab tidak pernah luput dari aturan dan peraturan dan terus konsisten melaksanakan aturan dan peraturan yang telah ditetapkan tersebut.

1. Supremasi Hukum

Realitas implementasi salah satu prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik adalah menjunjung tinggi supremasi hukum, sejak dari pemerintahan level tertinggi yaitu pemerintahan pusat sampai pemerintahan level terendah yaitu

pemerintahan kecamatan dan desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan yang pertanyaannya adalah:

Apakah prinsip-prinsip *good governance* yang salah satunya adalah Supremasi Hukum bisa dilaksanakan di kecamatan Jongkong ini?

Secara review jawaban mereka dapat dilihat berikut ini:

Implementasi hukum dan peraturan berdasarkan prinsip *good governance* belum bisa dilaksanakan sepenuhnya

Mekanisme hukum dan peraturan sulit dilaksanakan karena banyak pihak masyarakat berharap semua urusan dengan jalan pintas

Sebagian masyarakat belum sadar terhadap pentingnya hukum dan peraturan

Ada beberapa pegawai kecamatan yang kurang menjunjung tinggi martabat hukum

Sebagian masyarakat dan pemerintah kurang menjunjung tinggi martabat hukum

Bukan karena sulit urusannya tetapi karena urusan tersebut sengaja dibikin sulit

Ada banyak peraturan yang sudah dijalankan tetapi pelanggaran terhadap peraturan itu selalu ada.

Memperhatikan data hasil wawancara tersebut di atas ternyata implementasi paradigma baru pengelolaan pemerintahan yang baik atau *good governance* di kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu pada sub supremasi hukum, masing-masing informan memberikan jawaban dalam redaksi yang berbeda namun substansinya kemiripan dan saling mendukung yaitu:

- a. Bahwa supremasi hukum berdasarkan prinsip *good governance* sudah dilaksanakan tetapi belum bisa sepenuhnya karena kesadaran hukum aparat dan masyarakat masih sangat perlu pembinaan.

- b. Bahwa prinsip supremasi hukum sulit dilaksanakan karena banyak masyarakat berharap semua urusan dengan jalan pintas dan tidak ingin adanya pemberlakuan mekanisme yang dinilai bertele-tele.
- c. Hambatan implementasi supremasi hukum yaitu kurangnya keteladanan aparat kecamatan dan kesadaran masyarakat untuk taat dan menjunjung tinggi martabat hukum sehingga sering terjadi, membuat sulit segala urusan yang semestinya mudah dan mempercepat segala urusan yang semestinya tidak bisa dipercepat sebab harus melalui proses mekanisme yang rasional.

Aparat kecamatan Jongkong dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat terutama dalam urusan KTP, dinilai oleh masyarakat sudah optimal, namun untuk bisa memuaskan semua elemen publik yang berurusan masih perlu waktu. Dengan demikian terbuka semangat optimisme, bahwa supremasi hukum dalam hal kepengurusan KTP dan lainnya perlahan bisa diimplementasikan di kecamatan Jongkong.

Perspektif teoritis, bahwa tidak mengherankan kalau suatu institusi atau unit kerja yang memiliki legitimasi dari dan untuk negara, dalam penerapan konsep terbaru yaitu membangun budaya hukum yang sportif selalu mengalami kendala. Semua kendala tersebut ada harapan untuk bisa diatasi sepanjang aparat terkait memberikan keteladanan yang mapan serta masyarakat memberikan dukungan demi kepentingan dan tujuan yang sama yaitu menjunjung tinggi harkat dan martabat hukum. Dengan demikian ada harapan supremasi hukum ditegakkan karena dukungan masyarakat yang peduli terhadap legalitas dan spirit hukum untuk dijalani semakin hari semakin menunjukkan pencerahan. Kesadaran aparat karena berbagai perubahan dan perbaikan nasib mereka dan masa depannya semakin menambah kualitas optimisme bahwa prinsip *good governance* pada

aspek supremasi hukum ke depan bisa diimplementasikan dengan baik. Hal ini didasari oleh adanya pembiasaan dan komitmen semua pihak terutama aparat kabupaten dan pucuk pimpinan serta elite-elite lokal di kecamatan Jongkong untuk selalu mengadakan gerakan perubahan dalam menuju gerbang supremasi hukum yang menjadi salah satu cita-cita reformasi Indonesia digulirkan.

2. Keadilan

Wawancara lain juga menghasilkan data bahwa baik camat maupun staf kecamatan dari aspek keadilan bisa dikatakan cukup adil terutama yang berhubungan dengan urusan KTP

Camat dan staf camat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan urusan KTP

Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam melayani urusan KTP sudah bisa dikatakan adil artinya antara yang satu dengan yang lainnya diperlakukan sama

Masyarakat selama dua tahun terakhir ini sering memuji camat dan staf kecamatan bahwa mereka bisa berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam urusan KTP bahkan mereka mendorong sekaligus memberikan kemudahan kepada semua orang dalam penyelesaiannya

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya yang berkaitan dengan urusan KTP, bisa dinilai cukup adil. Kategori adil yang berhubungan dengan KTP tersebut adalah sebagai berikut:

a. Adil Dalam Pelayanan

Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam urusan penerbitan KTP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menurut keterangan informan sudah cukup adil artinya tidak ada kesan membeda-

bedakan antara satu dengan lainnya, dipandang sama dan dilayani secara profesional dan diberi kemudahan seoptimal mungkin.

b. Adil Dalam Penetapan Biaya

Dalam menetapkan biaya mengurus KTP masyarakat menilai bahwa aparat pemerintah kecamatan Jongkong tidak meninggikan dan tidak merendahkan serta tidak memberlakukan setiap orang atau kelompok secara berbeda, artinya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Memperhatikan dan menganalisis data tersebut di atas maka konsep dan prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik atau *good governance* dari aspek keadilan telah dilaksanakan. Walaupun mungkin ada segelintir masyarakat menilai pemberlakuan prinsip keadilan hanya terbatas pada urusan KTP saja, namun dalam urusan yang lain boleh jadi malah sebaliknya.

3. Transparansi

Wawancara lain juga dengan mengungkapkan Transparansi atau Keterbukaan, berdasarkan data yang diperoleh dari informan di lapangan dianalisis dari sudut pandang ilmiah mengenai pimpinan staf kecamatan dalam melaksanakan tugas serta wewenangnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara sesuai dengan tuntutan reformasi saat ini, datanya adalah sebagai berikut ini.

Transparansi atau keterbukaan pimpinan kepada staf yang ada di kecamatan Jongkong adalah keterbukaan yang terbatas. Artinya tidak semua urusan pemerintah staf harus diberitahu, terutama yang berhubungan dengan keuangan dan pemutasian staf.

Dalam beberapa hal masyarakat merasakan bahwa prinsip transparansi itu kurang diterapkan oleh camat itu sendiri, khususnya yang berkaitan dengan penentuan besar kecil biaya mengurus KTP

Dalam hal urusan yang berkaitan dengan kepentingan publik dirasakan oleh masyarakat bahwa staf camat sudah cukup terbuka. Namun diakui ada banyak

hal yang sering masyarakat tidak tahu dan masyarakat tahu setelah berbentuk keputusan
Berdasarkan data hasil wawancara dari aspek transparansi atau keterbukaan sebagai salah satu strategi pimpinan dan staf Kecamatan Jongkong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah dianalisis dapat disampaikan sebagai berikut.

- a. **Transparansi pimpinan (Camat) kepada Stafnya**
Transparan atau keterbukaan pimpinan pada staf yang ada di kecamatan Jongkong dirasakan oleh para stafnya itu adalah keterbukaan yang terbatas. Artinya tidak semua urusan pemerintahan staf harus mengetahuinya. Ada beberapa urusan yang terkesan tertutup. Urusan yang tertutup itu sebagai diakui oleh informan dari insure staf yaitu masalah keuangan dan masalah pemutasian staf. Camat jarang terbuka secara keseluruhan kepada semua stafnya. Tetapi selain kedua urusan tersebut, camat selalu terbuka kepada semua stafnya. Hal ini jika dikaji dari aspek teoritis adalah suatu hal yang wajar-wajar saja dan perlu dilakukan oleh seorang pemimpin, karena kalau semua harus terbuka maka akan sulit memenej dan menarik segala hal yang terlanjur terbuka jika ada hal yang memberikan nilai positif kepada semua pihak apabila dirahasiakan. Selain itu, terkadang pula kewibawaan seorang pimpinan karena masih menyisakan hal-hal penting untuk dirahasiakan.
- b. **Transparansi Staf Kecamatan Kepada Masyarakat**
Staf kecamatan adalah pembantu camat dalam berbagai urusan. Para staf tersebutlah yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan. Kinerja aparat kecamatan tercermin bagaimana staf memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat terus memberikan penilaian dari semua aspek termasuk bagaimana sikap para aparat kecamatan dalam urusan yang dianggap cukup besar dalam menentukan hajat hidup masyarakat yang bertepatan ada keterkaitannya baik langsung maupun tidak langsung terhadap urusan yang dimaksud. Berdasarkan keterangan informan bahwa dalam hal urusan yang ada kaitannya dengan kepentingan publik dirasakan oleh masyarakat bahwa staf camat sudah cukup terbuka. Namun diakui ada banyak hal yang sering masyarakat tidak tahu dan masyarakat tahu setelah berbentuk keputusan. Misalnya dalam menentukan besar kecilnya biaya mengurus KTP. Masyarakat kurang diberikan penjelasan bahkan ada di antara masyarakat yang berbeda indeks atau jumlah pembayarannya.

- c. **Transparansi Pimpinan Kecamatan Kepada Masyarakat**
Sebagai camat kecamatan Jongkong selalu disorot dan dinilai oleh masyarakat dalam berbagai kebijakan dan keputusan yang menyangkut kepentingan publik. Berdasarkan penjelasan informan bahwa Camat Kecamatan Jongkong dalam memahami aspirasi dan keinginan masyarakat yang pluralistik di kecamatan tersebut salah satunya adalah penerapan prinsip transparansi. Namun dalam beberapa hal masyarakat merasakan bahwa prinsip transparansi itu kurang diterapkan oleh camat itu sendiri, khususnya mengenai perbedaan biaya mengurus KTP. Ada kesan antara kecamatan Jongkong dan kecamatan terdekat dengan Kecamatan Jongkong sedikit berbeda biayanya. Perbedaan tersebut kurang dijelaskan oleh pimpinan kecuali ditanya khusus dengan menghadap langsung kepadanya. Sudah barang tentu tidak semua masyarakat mau dan berkesempatan untuk menanyakan hal kecil seperti itu.

Berdasarkan data dan analisis yang berkaitan dengan prinsip *good governance* di atas, dapat dikatakan bahwa aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam mengimplementasikan prinsip transparansi sudah dilaksanakan tetapi masih perlu ditingkatkan kerana banyak hal yang kurang memberikan nilai positif terhadap kepemimpinan aparatur pemerintahan kecamatan itu sendiri bila dikaitkan dengan kepentingan publik. Karena masyarakat di era reformasi saat ini memerlukan adanya keterbukaan yang sifatnya memberikan keuntungan semua pihak baik masyarakat maupun aparatur pemerintahan kecamatan.

C. Faktor Penghambat dalam Implementasi pengelolaan Pelayanan Pembuatan KTP

Berdasarkan fenomena yang muncul dalam konteks penelitian ilmiah yang telah dilakukan oleh peneliti di lokasi yaitu pada kantor Camat kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2009, tergambar realitas empiris dalam mengimplementasikan pengelolaan pemerintahan yang baik atau *good*

governance, sesuai pertanyaan yang dilakukan oleh Peneliti kepada Informan yaitu Apakah faktor-faktor penghambat implementasi *good governance* di kecamatan Jongkong ini?. Jawaban mereka dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Rendahnya Sumber Daya Manusia

Secara umum masyarakat kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu kelemahannya adalah rendah pada aspek sumber daya manusianya. Hal ini sangat besar pengaruhnya dalam memahami dan mengaktualisasi konsep *good governance*. Fenomena ini dirasakan oleh para penyelenggara pemerintahan di kecamatan tersebut. Dalam urusan pemerintahan terendah seperti urusan masalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) akan sulit terealisasi dengan baik sesuai formulasi yang berlaku, karena pemahaman mereka dalam kegiatan perkantoran sangat rendah. Sikap dan perilaku yang selalu dimunculkan adalah apriori terhadap penyelenggara pemerintahan di kecamatan pada saat ia dimintai berbagai persyaratan dalam kepengurusan administrasi yang dimaksud.

Rendahannya sumber daya manusia tersebut secara pasti dipengaruhi oleh rendahnya pendidikan dan kurangnya kesadaran sebagai warga negara yang baik. Dari aspek rendahnya sumber daya manusia ini, merupakan kendala yang cukup besar bagi penyelenggara pemerintahan kecamatan, karena realitas keseharian sebatas yang mereka pahami dan kemauan yang rendah untuk melakukan yang terbaik dalam konteks mekanisme pemerintahan.

2. Tradisi yang Kontradiktif

Fenomena di masyarakat kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dalam memahami tata pemerintahan masih kuatnya melekat tradisi lama yang seolah-olah kurang respek terhadap aturan dan mekanisme birokrasi. Masyarakat terbiasa dengan penerapan konsep yaitu segala urusan harus dilakukan dengan cara mudah tanpa berbelit-belit dan tidak perlu mekanisme birokrasi yang permanen. Kebiasaan perilaku masyarakat tersebut menjadi kendala terhadap jajaran pemerintah kecamatan dalam mengimplementasikan konsep paradigma baru pemerintahan yang berprinsip *good governance* di kecamatan Jongkong. Masyarakat lebih menginginkan segala urusan khususnya yang berkaitan dengan kepengurusan KTP yang telah menjadi kegiatan rutin pemerintah kecamatan, dapat dilakukan dengan cara yang semudah-mudahnya. Pada sisi lain pelaku pemerintah kecamatan dituntut untuk melakukan tugas dan fungsinya harus sesuai aturan _permanen yang telah ditetapkan, sehingga terjadi kendala dalam mengimplementasikan konsep pemerintahan dengan prinsip *good governance* dan paling tidak harus memilih yang mana opsi tersebut harus dijalankan.

Prosedur pengurusan KTP, setelah persyaratan dilengkapi untuk mengajukan pembuatan KTP dipenuhi, selanjutnya pemohon menyerahkan persyaratan tersebut kepada Ketua RT. Pengajuan persyaratan ini dapat dilakukan sendiri oleh pemohon atau dapat dilakukan oleh orang lain sepanjang orang tersebut dikenal dan benar-benar masyarakat di wilayah RT setempat. Pengurusan pembuatan

KTP yang tidak dilakukan oleh pemohon yaitu dengan bantuan orang lain disebabkan karena kesibukan pemohon. Biasanya yang tidak mau mengurus sendiri dan mengharapkan orang lain mengurusnya adalah dari kalangan pedagang, dengan alasan tidak bisa meninggalkan barang dagangannya.

3. Faktor Geografis dan Fasilitas

Salah satu kendala dalam mengimplementasikan pemerintahan yang berprinsip *good governance* adalah kurangnya fasilitas dalam melaksanakan tugas-tugas rutin pemerintahan. Kecamatan Jongkong adalah kecamatan yang berada pada posisi selain jauh dari pusat kota kabupaten tetapi juga alur sungai dan jalan darat belum bisa dioptimalkan. Infrastruktur ini dinilai lebih besar penyebab kendala sulitnya mengimplementasikan pemerintahan yang baik atau *good governance* di kecamatan Jongkong. Fasilitas yang kurang memadai sangat berpengaruh terhadap jajaran pemerintahan kecamatan yang berada pada posisi di antara lintas kapuas dan lintas selatan yang infra strukturnya belum dapat dioptimalkan. Selain itu pula, fasilitas lain yang dapat menunjang keberhasilan dan kesuksesan penyelenggaraan pemerintahan masih minim, sehingga masyarakat dalam berbagai urusan terutama urusan yang menyangkut persoalan KTP sering terkendala dan tidak tepat waktu. Akibatnya masyarakat yang dilayani merasa kurang dilayani secara sungguh-sungguh oleh pelaksana pemerintahan kecamatan.

Masyarakat karena kurang dilayani oleh pelaku pemerintahan kecamatan secara maksimal maka tidak jarang memberikan reaksi yang tidak kooperatif. Hambatan ini akan berdampak pada sikap dan legitimasi masyarakat semakin rendah terhadap aparat pemerintahan. Pelayanan _ias_g di kecamatan bisa dilaksanakan maksimal jika fasilitas dalam berbagai _ias_g dapat dipenuhi secara memadai, sebaliknya program kerja dan aturan _ias_g_t yang telah digariskan secara formal akan menghadapi kesulitan serius kalau pada aspek fasilitas kurang diperhatikan.

4. Rendahnya Komitmen Pemerintah

Kendala yang sering terjadi di pemerintahan tingkat kecamatan adalah rendahnya komitmen pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sehari-hari. Sikap oknum seperti ini akan memungkinkan melemahnya legitimasi dan partisipasi masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri. Realitas keseharian selalu disaksikan oleh masyarakat di level kecamatan bahwa tingkat kedisiplinan para aparat kecamatan sangat rendah. Kondisi ini terjadi di pemerintahan kecamatan Jongkong. Berbagai sumber yang dapat dipercaya bahwa oknum pemerintah kecamatan Jongkong tingkat kedisiplinannya rendah sehingga banyak urusan yang menyangkut hajat dan kepentingan masyarakat terkendala. Pegawai Pemerintahan Jongkong, jam kerjanya sering molor. Seharusnya masuk kerja jam 7.30 (tujuh lewat tiga puluh menit) tetapi baru tiba dikantor jam 9.00 (sembilan) bahkan kadang-kadang datang hanya untuk main kartu atau pun main catur, bahkan

sangat ironis adalah kekantor hanya sekedar untuk _absen saja setelah itu langsung pulang lagi kerumah tanpa mengerjakan satupun pekerjaan dikantor.

Realitas ini menunjukkan betapa rendahnya komitmen pemerintah terhadap tugas dan fungsi serta tanggung jawabnya sebagai pelayan yang baik di tengah-tengah masyarakat. Komitmen ini akan berpengaruh besar terhadap implementasi pemerintahan yang berprinsip *good governance* di kecamatan Jongkong. Pangkal permasalahan dari berbagai kendala tidak bisa dipungkiri bahwa komitmen pemerintah merupakan kendala yang urgens bila dibandingkan dengan kendala-kendala lainnya. Walaupun disadari bahwa kendala yang menyangkut komitmen pemerintah yang rendah ini tidak bisa berdiri sendiri dan bisa dipastikan latar belakang penyebabnya adalah kendala-kendala lain yang sulit dipisahkan atau berdiri sendiri. Namun perlu diakui bahwa karakter yang menganggap tugas dan fungsi serta tanggung jawabnya tidak dijadikan prioritas untuk dilaksanakan masih ada pada diri aparat pemerintahan khususnya pemerintahan kecamatan Jongkong.

5. Gaji Belum Seimbang dengan Kebutuhan

Kebutuhan konsumtif merupakan kubutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap orang, tanpa terkecuali kebutuhan para pelayan masyarakat yang duduk dan berkifrah di pemerintahan kecamatan. Kebutuhan pokok ini sering diabaikan oleh pemerintah terutama terhadap para pejabat yang berada di daerah terpencil yang

tinggal di kecamatan-kecamatan khususnya kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu.

Realitas di kecamatan Jongkong dalam berbagai hal memerlukan dana yang besar karena dituntut oleh kondisi objektif di lapangan ternyata sangat tinggi frekwensi harga barang dari bermacam-macam kebutuhan pokok. Jika dilakukan perbandingan antara penghasilan sebagai pegawai negeri sipil golongan 2 dengan harga bahan pokok serta transportasi maka begitu kelihatan jauh berbeda.

6. Efektifitas

Data lain menunjukkan salah satu faktor penghambat Implmentasi pengelolaan pelayanan pembuatan KTP adalah dari Aspek efektifitas yang diwawancara oleh Peneliti kepada Informan. Efektifitas yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah proses penyelenggaraan pemerintahan dapat dilaksanakan sesuai program dan berusaha untuk mengejar target yang telah ditetapkan dalam program tersebut. Apa yang diprogramkan untuk membangun wilayah yang masih merupakan pembinaannya dapat terwujud sesuai rencana.

Program yang telah ditetapkan baik yang bersifat pelaksanaan yang telah digariskan dari atas maupun program yang dibuat sendiri oleh aparatur pemerintahan kecamatan dalam konteks pelaksanaannya dapat dilihat pada wawancara sebagai berikut ini:

Aparatur pemerintahan kecamatan dalam menangani urusan KTP tidak pernah sampai target kecuali tahun 2006, justru melampaui target yang telah ditetapkan.

Setelah tahun 2006 tidak lagi surplus bahkan sampai target sulit sekali, dengan berbagai alasan namun yang pasti faktor teknis dan non teknis antara lain faktor alam yang antara lain geografis wilayah Kecamatan Jongkong agak sulit dengan cepat eksis komunikasi dan transportasi. Aparatur pemerintahan kecamatan dalam menangani urusan KTP tidak pernah sampai target kecuali tahun 2006, justru melampaui target yang telah ditetapkan. Setelah tahun 2006 tidak lagi surplus bahkan sampai target sulit sekali, dengan berbagai alasan namun yang pasti faktor teknis dan non teknis antara lain faktor alam yang antara lain geografis wilayah Kecamatan Jongkong agak sulit dengan cepat eksis komunikasi dan transportasi

Berdasarkan data hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa efektifitas penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu sudah mengarah kepada pelaksanaan pemerintahan yang berprinsip *good governance*. Namun banyak hal yang memerlukan perhatian dari pemerintah kabupaten atau pemerintah yang lebih tinggi bahwa pelaksanaan pemerintahan yang menyangkut kegiatan rutinitas kecamatan seperti penertiban KTP, ternyata kadang-kadang tidak tercapai apa yang ditargetkan.

Permasalahannya bukan terletak pada lemahnya kinerja aparatur pemerintahan wilayah tersebut tetapi lebih bersifat kasustis. Hal ini mengingat Kecamatan Jongkong adalah kecamatan yang cukup jauh dari Ibukota Kabupaten maupun Ibukota Provinsi, sehingga eksis pembangunan dan pemerataan kesejahteraan menjadi bagian penting untuk disesuaikan. Sebab hal ini akan berpengaruh

terhadap pencapaian target pembangunan dan semangat kerja aparatur kecamatan yang memiliki spirit yang tinggi akan bisa menjadi melemah.

Berdasarkan konsep konsep pemerintahan yang berprinsip *good governance*, tingkat kesejahteraan pegawai seharusnya menjadi prioritas untuk diperhatikan. Dengan demikian jika aparatur pemerintah kadang tidak optimal sebagaimana diharapkan maka salah satu kendalanya adalah kesejahteraan pegawai kurang seimbang dengan kebutuhan yang diperlukan. Oleh karena itu implementasi penyelenggaraan pemerintahan dalam bidang pelayanan umum kependudukan yang menangani bidang KTP yang berprinsip *good governance*, menunjukkan angka yang belum maksimal.

7. Efisiensi

Wawancara lain lagi antara Peneliti dengan informan adalah masalah Efisiensi. Efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu dapat dilaksanakan program pembangunan melampaui target yang telah ditetapkan sekaligus terdapat pengiritan dana penyelenggaraan pemerintahan. Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dalam pelaksanaan program pembangunan yang di arahkan antara lain pembinaan masyarakat dalam pembuatan KTP, dapat dilihat berikut ini

Aparatur pemerintahan kecamatan dalam menangani urusan KTP tidak pernah sampai target kecuali tahun 2006, justru melampaui target yang telah ditetapkan.

Setelah tahun tahun 2006 tidak lagi surplus bahkan sampai target sulit sekali, dengan berbagai alasan namun yang pasti faktor teknis dan non teknis antara lain factor alam yang antara lain geografis wilayah Kecamatan Jongkong agak sulit dengan cepat eksis komunikasi dan transportasi

Aparatur pemerintahan kecamatan dalam menangani urusan KTP tidak pernah sampai target kecuali tahun 2006, justru melampaui target yang telah ditetapkan. Setelah tahun 2006 tidak lagi surplus bahkan sampai target sulit sekali, dengan berbagai alasan namun yang pasti alasan teknis dan non teknis antara lain faktor alam yang antara lain geografis wilayah Kecamatan Jongkong agak sulit dengan cepat eksis komunikasi dan transportasi.

Dalam mengurus urusan KTP saya sebagai Kepala Desa melihat pemerintah kecamatan rasanya sulit mencapai target apalagi melampaui target. Hal ini diakui bahwa komunikasi dan transportasi antar desa dan Ibukota Kecamatan Jongkong agak sulit sehingga masyarakat kalau tidak ada keperluan penting tidak akan mengurus dengan baik tentang pembuatan KTP.

Mencermati hasil wawancara dengan informan bahwa pelaksanaan pembangunan yang berprinsip *good governance* pada aspek efektifitas berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh informan adalah jarang terlaksana kecuali pada tahun pertama dari tiga tahun terakhir ini yaitu tahun 2006 yang lalu. Sulitnya pelaksanaan pembangunan yang melampaui target yang ditetapkan mengingat banyaknya kendala yang bersifat teknis maupun non teknis berupa kondisi alam yang secara geografis antara desa dan Ibukota kecamatan Jongkong jaraknya cukup jauh dan sarana transportasi juga sangat sederhana yaitu dengan menggunakan angkutan sungai. Selain itu, dalam penggunaan dana pelaksanaan program seperti pembuatan KTP akan sulit meminta lebih dari masyarakat yang kita layani. Mengingat juga keadaan ekonomi masyarakat tiga tahun belakangan ini cenderung melemah. Oleh karena itu, prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik atau *good governance*, di Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dari aspek efisiensi belum dapat terlaksana dengan baik. Hal ini memerlukan waktu yang cukup lama dan kebijakan khusus untuk dapat diberikan kepada

pemerintahan kecamatan Jongkong agar lebih leluasa dalam mengimplementasikan prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik atau *good governance*.

D. Faktor Pendukung dalam Implementasi Pengelolaan Pelayanan Pembuatan

KTP

1. Demokrasi

Semangat demokrasi melalui berbagai momentum sangat perlu dibangun. Kekuatan dan kelemahan suatu institusi sesungguhnya banyak terletak pada kekuatan membangun demokratisasi. Pemerintah terendah seperti pemerintahan desa dan kecamatan seperti Kepala Desa dan Camat memiliki staf dan banyak masyarakat yang dipimpinnya selalu memperhatikan suara dan aspirasi staf dan masyarakat yang dipimpinnya. Implementasi konsep *good governance* dalam membangun prinsip demokratisasi di Kecamatan Jongkong kabupaten Kapuas Hulu, dapat dilihat pada data hasil wawancara berikut ini dengan pertanyaannya adalah:

Camat selalu memperhatikan dan mempelajari serta banyak yang dilaksanakan sepanjang saran dan pendapat tersebut dinilai objektif dan rasional. Semua saran yang masuk diterima dan dipelajari lebih dahulu dan terkadang mengajak staf untuk membahas saran-saran dan pendapat-pendapat yang dinilai cukup objektif dan rasional

Saran dan pendapat masyarakat selalu diterima dan dipelajari oleh camat tetapi tidak selalu dilaksanakannya

Saran dan pendapat masyarakat selalu diterima dan dipelajari oleh camat tetapi tidak selalu dilaksanakannya

Saran dan pendapat masyarakat selalu diterima dan dipelajari oleh camat tetapi tidak selalu dilaksanakannya

Saran dan pendapat masyarakat selalu diterima dan dipelajari oleh camat tetapi tidak selalu dilaksanakannya.

Memperhatikan hasil wawancara dengan informan setelah dianalisis, maka dapat dipahami bahwa membangun konsep *good governance* dengan prinsip demokratisasi di Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu secara umum dapat dipaparkan sebagai berikut:

- a. Saran dan pendapat serta banyak dilaksanakannya sepanjang saran dan pendapat tersebut dinilai objektif dan rasional. Data ini disampaikan oleh staf karyawan kecamatan Jongkong yang kesehariannya selalu bersama camat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan oleh seorang camat kepala kecamatan dimungkinkan karena melihat legalitas dan profesionalitas staf yang dinilainya cukup bisa dipercaya. Selain itu boleh jadi karena camat berharap saran-saran dan pendapat yang datang dari staf sendiri jauh lebih bias dilaksanakan dari harus muncul dari camat sendiri. Dengan demikian aktivitas dan kreativitas pemerintahan kecamatan dalam fungsinya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat terus dilaksanakan.
- b. Saran dan pendapat masyarakat maka sebagai camat selalu menerima dan mempelajari tetapi tidak selalu melaksanakannya. Semua saran yang masuk selalu diterima dan dipelajari lebih dahulu dan terkadang mengajak staf kecamatan untuk membahas saran-saran dan pendapat yang dinilainya cukup objektif dan rasional. Semua saran yang cenderung tidak objektif dan tidak rasional maka sebagai camat sering tidak mengindahkannya. Ukuran objektif dan rasional suatu pendapat atau saran yaitu pendapat atau saran tersebut bisa dilaksanakan. Kalau memungkinkan untuk dilaksanakan dengan mempertimbangkan berbagai aspek dan dampak yang ditimbulkannya maka saran atau usulan masyarakat tersebut kemungkinan besar diterima tetapi kalau saran dan usulan itu dinilai tidak mungkin bisa dilaksanakan atau sulit sekali untuk melaksanakannya maka kemungkinan besar saran dan usulan tersebut ditolak. Komunikasi dalam rangka penolakan terhadap saran dan usulan bisa dilakukan dengan menggunakan komunikasi surat dan terkadang juga yang bersangkutan (yang memberi saran) dipanggil menghadap pimpinan untuk menerima penjelasan atas penolakannya.

2. Partisipasi

Bentuk lain prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik atau *good governance* adalah terbinanya partisipasi aktif dari semua unsur terkait terhadap permasalahan pemerintahan yang dihadapi. Proses penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan di kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

Partisipasi dirasakan sudah terjalin dengan baik karena antara pihak pemerintah dengan masyarakat kecamatan Jongkong masih terkait oleh garis keturunan yang sama atau familiar

Partisipasi dirasakan sudah terjalin dengan baik karena antara pihak pemerintah dengan masyarakat baik camat maupun staf kecamatan lainnya dengan masyarakat atau pihak swasta telah terjalin dengan baik selama tiga tahun terakhir ini

Partisipasi yang bertujuan untuk menunjang tercapainya target pembangunan dan pembinaan masyarakat demi kelancaran program pemerintahan kecamatan

Partisipasi yang sifatnya pasif. Staf pada seksi yang satu dengan seksi yang lain sering tidak peduli. Seolah-olah bukan institusi dalam satu bingkai yang saling menguatkan

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa proses partisipasi yang terjadi di pemerintahan dan masyarakat kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Aparatur Pemerintah dengan Masyarakat atau Pihak Swasta

Partisipasi atau kerjasama perlu dibina antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak swasta. Partisipasi tersebut yang sifatnya saling menguntungkan (*Win-win Solution*) antara kedua belah pihak. Menganalisis jawaban informan tentang partisipasi antara aparat pemerintah baik camat maupun staf kecamatan lainnya dengan masyarakat atau pihak swasta telah terjalin dengan baik selama tiga tahun terakhir ini. Permasalahan yang terjadi di lingkungan wilayah Kecamatan dapat diselesaikan secara bersama dengan melakukan tindakan bersama antara

pemerintah dengan masyarakat sehingga sesulit apapun persoalan yang dihadapi selalu ada solusi. Partisipasi ini memungkinkan bisa terjalin dengan karena antara pihak pemerintah dengan masyarakat kecamatan Jongkong masih terikat dengan garis keturunan yang sama atau keluarga. Dengan demikian program kerja pemerintah sebelum dilaksanakan terlebih dahulu meminta persetujuan dari pihak swasta atau masyarakat yang menyangkut persoalan internal. Karena budaya yang melekat yaitu pemberian spirit terhadap keluarga siapapun yang tampil sebagai pimpinan masih kuat dipelihara oleh masyarakat Kecamatan Jongkong. Hal ini menjadi modal dasar bagi pimpinan untuk membina partisipasi dalam membangun Kecamatan Jongkong ke depan yang lebih baik.

b. Pimpinan dengan Stafnya

Partisipasi yang penting dibangun adalah partisipasi antara atasan dengan bawahan, karena menyangkut implementasi program yang dilaksanakan. Program yang direncanakan akan mudah terlaksana jika ada sinergisitas antara atasan dan bawahan atau antara pimpinan dengan stafnya. Salah satu sisi penting pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah membina kerjasama atau partisipasi antara atasan dan bawahan demi mencapai suatu tujuan yang diharapkan bersama. Berdasarkan penjelasan informan ketika diwawancarai bahwa partisipasi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu yaitu partisipasi yang bertujuan menunjang tercapainya target pembangunan dan pembinaan masyarakat demi kelancaran program pemerintah kecamatan. Misalnya partisipasi dalam penyelesaian pembuatan KTP. Masyarakat berurusan langsung dengan staf kecamatan, sedangkan Camat sebagai pimpinan hanya mengawasi dan sekaligus membutuhkan tanda tangan dan sudah merasa percaya betul kepada staf yang mengurus tugas tersebut. Dengan demikian ada kepuasan antara atasan dan bawahan atau antara pimpinan dan staf yang diberi tugas dan wewenang mengurus urusan KTP tersebut.

f. Staf dengan Staf

Partisipasi antara staf dengan staf atau antara Kasi dengan Kasi yang satu dengan Kasi yang lainnya, antara staf yang satu dengan staf yang lain dalam satu lingkup institusi perlu dibangun dengan baik. Melemahnya kualitas partisipasi merupakan suatu indikasi rapuhnya kekuatan suatu institusi. Partisipasi antara staf dengan staf di birokrasi di Kecamatan Jongkong berdasarkan jawaban informan merupakan partisipasi yang sifatnya pasif. Staf pada Seksi yang satu dengan Seksi yang lain sering tidak peduli. Seolah-olah bukan institusi dalam satu bingkai yang saling menguatkan. Hal ini boleh jadi karena keterbatasan pembinaan yang diberikan Kasi atau Camat sebagai pimpinan kecamatan atau karena

memang watak dan karakter staf yang ada di Kecamatan Jongkong. Dalam konteks membangun partisipasi, maka implementasi *good governance* antara lain perlu menghidupkan sinerjisitas, kerjasama atau partisipasi dalam mewujudkan tujuan institusi yang telah ditetapkan.

Dari urutan yang telah dikemukakan di atas, maka partisipasi sebagai salah satu pilar pelaksanaan pemerintahan yang berprinsip *good governance* di Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dapat dikatakan bahwa sudah mengarah kepada konsep dan prinsip dalam konteks implementasi. Namun dalam beberapa hal yang berkenaan dengan partisipasi masih perlu diberikan pembinaan tentang manajemen pemerintahan yang berprinsip *good governance* tersebut

3. Profesionalitas

Prinsip lain dari prinsip *Good Governance* adalah Profesionalitas yaitu dalam proses penyelenggaraan pemerintahan selalu bekerja berdasarkan bidang, kemampuan dan pendidikan yang dimilikinya. Bagaimana kondisi objektif aparat pemerintahan Kecamatan Jongkong ditinjau dari kemampuan dan pendidikan yang dimilikinya, dapat dilihat pada wawancara berikut ini:

Tingkat pendidikan rata-rata dari 18 staf dan pimpinan kecamatan Jongkong hanya dua orang saja tamatan S-1, selain itu hanya tamatan SLTA. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan penanganan urusan KTP tidak banyak mengecewakan masyarakat bahkan banyak masyarakat merasa puas.

Tingkat pendidikan rata-rata dari 18 staf dan pimpinan kecamatan Jongkong hanya dua orang saja tamatan S-1, selain itu hanya tamatan SLTA. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan penanganan urusan KTP tidak banyak mengecewakan masyarakat bahkan banyak masyarakat merasa puas.

Jika dilihat dari tingkat pendidikan memang aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong sangat rendah, namun bila dilihat dari kemampuan kerja mereka dalam urusan KTP cukup bisa dipercaya

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bahwa profesionalitas aparatur pemerintahan kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dilihat dari tingkat pendidikan dan kualitas kemampuan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pendidikan

Jumlah aparat Kecamatan Jongkong sebanyak 18 orang. Tingkat pendidikan mereka rata-rata tamatan SLTA, kecuali dua orang saja tamatan Sarjana, yaitu camat dan sekcama. Jika profesionalitas pegawai dinilai dari tingkat pendidikan yang mereka miliki maka secara umum dapat dipastikan bahwa kemampuan kerja dan kreativitas serta inovasi kurang bisa diharapkan. Tuntutan dunia teknologi sekarang ini serta proses penjejangan karier akan mengalami kendala. Hal ini mengingat persaingan ketat untuk menduduki eselon maka mau tidak mau harus memiliki legalitas formal yaitu pendidikan yang memadai. Akibat melemahnya daya saing karena rendahnya pendidikan yang dimiliki oleh aparat, tidak menutup kemungkinan dapat menurunkan kinerja dan melunturkan profesionalitas sebagai pegawai yang terampil.

b. Kemampuan

Memperhatikan jawaban informan ketika diwawancarai bahwa jika dilihat dari tingkat pendidikan memang diakui aparat kecamatan Jongkong relatif rendah hanya rata-rata tamatan SLTA. Namun bila dilihat dari kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya maka bisa dinilai cukup profesional. Hal ini dimungkinkan karena pengalaman kerja mereka sudah cukup lama, ditambah lagi pendidikan profesionalitas sering mereka ikuti. Berbagai pelatihan, penataran dan apapun namanya namun substansi bahwa mereka sering dididik dan memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas serta tanggung jawab dalam melayani masyarakat terutama dalam urusan KTP. Dengan demikian prinsip profesionalitas yang diharapkan dalam konsep pemerintahan yang *good governance* dari aspek profesionalitas dinilai cukup bisa diterima.

4. Kinerja

Kinerja yang berkualitas yaitu semangat kerja atau etos kerja pimpinan dan staf memiliki mutu yang didasari oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal yang diperoleh dari pengalaman dan pendidikan serta karakter yang dimilikinya. Kinerja yang berkualitas akan dilihat dari *out put* yang diperoleh dan respon masyarakat yang dilayani menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Semangat kerja yang diukur dari hasil yang dicapai serta respon masyarakat yang dilayani selalu memperoleh nilai yang lebih baik atau positif. Konteksnya dengan tupoksi aparat pemerintahan kecamatan khususnya yang menangani urusan KTP yang bersentuhan langsung dengan masyarakat di Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu, akan banyak dilihat dari produk yang sudah dicapai selalu memperoleh skors yang maksimal dalam pelaksanaannya. Masyarakat yang berurusan tidak terjadi adanya sikap yang mengarah kepada hal-hal yang bisa menyudutkan dan mengaburkan nama baik pegawai.

Menganalisis hasil wawancara peneliti kepada beberapa informan di Kecamatan Jongkong yang berhubungan dengan kinerja aparat pemerintah kecamatan tersebut, secara garis besar dapat dibaca berikut ini.

Aparatur pemerintahan kecamatan Jongkong telah menunjukkan kinerja yang baik khususnya pada tahun 2006. Berdasarkan data yang sering camat sampaikan kepada para Kepala Desa se-Kecamatan Jongkong dalam penertiban dan penanganan urusan KTP ternyata meningkat namun dua tahun setelah itu menurun.

Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam urusan Penerbitan KTP menunjukkan kinerja yang cukup baik, tepat waktu dan tidak berbelit-belit.

Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam urusan Penerbitan KTP menunjukkan kinerja yang baik sehingga masyarakat merasa puas.

Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam urusan penerbitan KTP menunjukkan kinerja yang cukup baik dan dimaklumi jika ada sebagian persyaratan yang belum terpenuhi.

Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam urusan penerbitan KTP menunjukkan kinerja yang cukup baik, tepat waktu dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan data tersebut maka dapat dipaparkan bahwa ada dua hal pokok yang bisa menjadi ukuran dan penilaian terhadap kinerja aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dalam rangka mengimplementasikan pemerintahan yang berprinsip *good governance* dalam kapasitas pengukuran kinerja yang berkualitas sebagai berikut:

a. Sasaran Yang Dicapai

Berdasarkan wawancara peneliti kepada salah seorang Kepala Desa dan aparat pemerintahan kecamatan Jongkong, bahwa rencana penyelesaian KTP dalam tiga tahun terakhir yaitu pada tahun pertama 2006 terdapat peningkatan, seiring meningkatnya permintaan masyarakat yang belum memiliki atau sudah memiliki seperti KTP masa berlakunya sudah habis atau kadaluarsa. Ternyata sesuai pengakuan informan bahwa dari rencana 82,50% target yang ingin dicapai, namun dalam pelaksanaannya menunjukkan persentase meningkat. Peningkatan tersebut yaitu KK tahun pertama dari tiga tahun terakhir ini 83,25%, artinya surplus 0,75% dari rencana yang ingin dicapai. KTP 82,80 artinya surplus 0,30% dari rencana yang ingin dicapai. AK yang diprediksikan dengan angka kelahiran bayi pertahun ternyata surplus 0,75% (83,25%) dari target 82,50%.

Peningkatan ini dilihat dari perspektif teoritis menggambarkan bahwa prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik atau *good governance*, di Kecamatan Jongkong telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didasari oleh adanya peningkatan antara target yang ingin dicapai dengan hasil akhir yang diperoleh dalam pelaksanaannya. Namun kesenambungan surplus terputus, kecuali hanya tahun pertama dari tiga tahun terakhir yaitu tahun 2006 saja, sedangkan tahun 2007 dan 2008 berdasarkan hasil penelitian tidak terjadi peningkatan justru cenderung menurun.

b. Tanggapan Masyarakat

Beberapa informan yang mewakili masyarakat telah diwawancarai seperti pemuka agama, pemuka adat, tokoh pemuda, tokoh pendidikan mengenai respon mereka terhadap kinerja aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong Kabupaten Kapuas Hulu dalam menangani urusan KTP, pada umumnya mereka menilai bahwa aparat Kecamatan Jongkong dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat khususnya dalam urusan KTP telah menunjukkan kinerja yang baik. Masyarakat sebagian besar merasa puas karena selalu tepat, waktu relative cepat serta tidak berbelit-belit.

Penilaian masyarakat sebagai informan ini boleh jadi bukan sekedar mereka menjaga nama baik di tengah-tengah masyarakat tetapi juga merupakan watak atau karakter aparat itu sendiri yang sangat tidak suka terhadap tugas dan kewajiban yang sengaja dilalai-lalaikan. Karena memang urusan KTP merupakan tugas rutin dan sangat mudah untuk dikerjakan dan sering masyarakat berurusan tentang itu. Oleh karenanya sangat mustahil kalau dipersulit. Dari hal-hal yang kecil seperti inilah jika aparat telah dapat melaksanakan dengan baik maka merupakan salah satu indikasi segala urusan yang besar akan bisa juga dilaksanakan karena karakter dan pengalaman kerja yang menempa mereka.

5. Faktor pendukung lain

Faktor pendukung lain dari terwujudnya prinsip-prinsip *Good Governance* di Kecamatan Jongkong adalah karena masih ada satu orang Tokoh Agama dari dulu sampai sekarang ini yang masih hidup dan menjadi panutan masyarakat. Beliau adalah Ustadz H. Ahmad HAB, yang sekarang sudah berumur 88 Tahun. Beliau sangat disegani dan dihormati oleh masyarakat Jongkong sendiri dan di lingkungan masyarakat Kapuas Hulu pada umumnya.

Apabila ada sosialisasi tentang peraturan baru dari Pemerintah, aparat Pemerintah selalu berkonsultasi dan berkomunikasi kepada Ustadz H. Ahmad dan pada saat-saat tertentu Ustadz H. Ahmad bisa menyosialisasikannya kepada masyarakat, misalnya pada saat selesai Shalat Jum'at.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah melaksanakan penelitian dan menganalisis sejumlah data yang diperoleh di tempat penelitian tersebut, ternyata hasil penelitian dilapangan belum menunjukkan kearah yang lebih baik, ini dapat disimpulkan dari hal-hal penting sebagai berikut:

1. Mekanisme

Untuk mendapatkan sebuah KTP, pemohon KTP sering datang langsung ke kantor kecamatan tanpa membawa surat pengantar dari Ketua RT atau Kepala Desa, sehingga mereka tidak perlu antri diloket tetapi hanya cukup ketemu dengan salah satu staf kecamatan untuk mendapatkan KTP. Hal lain yang peneliti temukan dilapangan adalah, permohonan untuk mendapatkan sebuah KTP, bisa diwakilkan kepada orang lain sepanjang orang tersebut dikenal dan benar-benar masyarakat di wilayah RT setempat. Pengurusan pembuatan KTP dengan bantuan jasa orang lain disebabkan karena kesibukan pemohon dan juga karena jarak wilayah dari pemohon ke Kantor Kecamatan sangat jauh sekali. Alasan-alasan seperti inilah yang banyak dimanfaatkan oleh sebagian pemohon KTP, sehingga menyebabkan biaya yang dikeluarkan oleh pemohon KTP lebih besar dari pada standart biaya yang berlaku.

2. Faktor-faktor Penghambat

Dalam implementasi pengelolaan pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Jongkong faktor-faktor penghambat yang peneliti temukan dilapangan adalah: tradisi masyarakat yang kurang respek terhadap aturan dan mekanisme birokrasi, sehingga masyarakat maunya segala urusan harus dilakukan secara mudah tanpa berbelit-belit dan tidak perlu mekanisme birokrasi yang permanen. Kurang disiplinnya aparatur pemerintahan di kecamatan Jongkong, pada saat jam kerja meninggalkan loket atau kantor dan rendahnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh aparatur pemerintahan kecamatan jongkong dan masyarakat setempat. Beberapa faktor penghambat lainnya juga adalah fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Jongkong masih sangat minim, sehingga masyarakat dalam berbagai urusan terutama menyangkut persoalan KTP sering terkendala dan tidak tepat waktu. Akibatnya adalah masyarakat merasa kurang dilayani secara sungguh-sungguh oleh pelaksana pemerintahan kecamatan.

3. Faktor-faktor pendukung

Dalam Implementasi pengelolaan pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Jongkong faktor-faktor pendukungnya adalah: adanya sikap saling membangun, memperbaiki dan selalu berpartisipasi aktif dari aparatur pemerintah dan masyarakat. Sehingga dalam membahas kendala yang ditemukan dilapangan, pendapat-pendapat yang dinilai objektif dan rasional selalu dikedepankan dan diterapkan untuk menyelesaikan masalah. Dengan demikian aktivitas dan

keaktivitas pemerintahan kecamatan dalam fungsinya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat terus dilaksanakan.

B. Saran

Untuk optimalisasi tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang dilakukan oleh aparaturnya pelayanan pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Jongkong, yang selama ini pekerjaannya kurang efektif, kurang berjalan dengan baik dan menyimpang dari aturan yang ada, maka kami menyarankan:

1. Perlu meningkatkan kualitas kerja dengan *team work*,
2. Perlu bekerja secara terstruktur.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Politik dan kebijakan publik*. Bandung: AIPI Bandung-Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Arikunto, S. (1993). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Amara. (2007). *Taktik dan strategi dalam kebijakan publik*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Baijuri, Y. T. (2003). *Kebijakan umum implementasi*. Jakarta: LP3ES.
- Barata & Adya, A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dunsire, A. (1978). *Public implementation gap*. New York: M.E. Sharpe. Inc.
- Dwipayana, A., Ari & Eko, S. (2003). *Membangun good governance di desa*. Jakarta: IRE Press.
- Dwijowijoto & Nugroho, R. (2003). *Kebijakan publik, formulasi, implementasi dan evaluasi*. Jakarta: PT Elex Medio Komputindo Kelompok Gramedia.
- Frieden., Jeffry., Pastor., Michael, T. & Junior, M. (2000). *Politik ekonomi modern*. Jakarta: West Press.
- Garna. (1999). *Studi kasus dalam pola sikap manusia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hamid., Edy, S. & Maliar, S. (2004). *Memperkokoh otonomi daerah, kebijakan, evaluasi dan saran*. Jakarta: Uli Press.
- Hariwijaya & Triton P.B. (2005). *Pedoman penulisan ilmiah skripsi tesis; proposal, landasan teori, hipotesis, analisis statistik, pedoman teknis, bahasa ilmiah, pendadaran dan yudisium*. Jakarta: Media Press
- Harry, H. (2004). *Pengarusutamaan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan*. Jakarta: Cipruy.
- Hughood, B. & Gunn, L. (1978) *Perfect implementation in public service*. The United States Of America: Westview Press.

- Islami, M. (2000). *Prinsip-prinsip perumusan kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Koetjaraningrat. (1984). *Metode-metode penelitian masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kannan & Pillai. (2001). *The political economy of public utilities, study of indiaan power sector*. India: Centre for development Studies Thiruvananthapuram.
- Koswara & Waluyo. (2007). *Manajemen publik: konsep aplikasi dan implementasi dalam pelaksanaan otonomi daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Kupper. (1996). *Biososial dalam studi kasus*. Bandung: AIPI
- Muhammad., Farouk & Dja'ali. (2005). *Metodologi penelitian sosial edisi revisi*. Jakarta: Restu Agung.
- Moleong. (2000). *Identifikasi kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong & Lexy, J. (2002). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maulana, A. (Ed.) (1994). *Megatreds 2000 Global paradox*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Maulana, A. (Ed.). (1996). *Global work menjembatani jarak, budaya dan waktu*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Maulana, A. (Ed.). (1996). *Era, paradox memahami masa depan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Moenir. (2006). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martodirdjo. (1991). *Teori penelitian diskriptif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mustopadidjaja, A. (2002). *Manajemen, proses kebijakan publik, formulasi, implementasi dan evaluasi kinerja*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan publik dan customer satisfaction. Prinsip-prinsip dasar agar pelayanan publik lebih berorientasi pada kepuasan dan kepentingan masyarakat*. Bandung: PT. Alumni.
- Nasution. (1996). *Teori pendekatan kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (1987). *Metode penelitian bidang sosial*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Nicaso, A. & Lamothe, L. (2003). *Mafia global sebuah ekspedisi mega kejahatan dunia masa kini*. Jakarta: Percetakan PT. Grafitipers
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan publik, formulasi, implementasi dan evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Poerwadarminta, W. (2003). *Kamus umum bahasa indonesia edisi ketiga diolah kembali oleh pusat bahasa departemen pendidikan nasional*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rasyid, H. (2000). *Analisis data kualitatif*. Pontianak: FKIP UNTAN
- Rasyid, H. (2002). *Tekhnik penyusunan data kualitatif*. Pontianak. FKIP UNTAN.
- Rahim, A. (2002). *Proposal penelitian tesis*. Bandung: Unpad.
- Rasyid, H. (1999). *Metode penelitian bidang sosial dan agama*. Pontianak: FKIP UNTAN.
- Ratminto & Winarsih. (2007). *Manajemen pelayanan; pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rudini. (1991). *Pedoman penyelenggaraan pemerintahan desa dan administrasi pemerintahan desa*. Jakarta: Pustaka Press.
- Soedarmayanti. (2004). *Good governance (kepemerintahan yang baik) bagan kedua membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance (kepemerintahan yang baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Soejitno, I. (2005). *Teknik sukses memotivasi bawahan*. Jakarta: Seyma Media.

- Soeharyo & Effendi, N. (2001). *Populasi kependudukan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Subhan, Z. (2005). *Pornografi & premanisme*. Jakarta: El-Kahfi.
- Suharsono. (2005). *Politik lokal: parlemen desa, awal kemerdekaan sampai jaman otonomi daerah*. Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.
- Suhartono. (1993). *Pedoman penelitian metode kualitatif*. Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.
- Suhartono. (1995). *Obyek-obyek penelitian dalam ilmu sosial*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Suhartono. (2001). *Politik lokal : parlemen desa, awal kemerdekaan sampai jaman otonomi daerah*. Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.
- Suharsini. (1993). *Tekhnik dan instrumen instrumen pengumpul data*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suwarsono & So. (1990). *Kebijakan publik dan perilaku manusia*. Jakarta: LP3ES.
- Suwarsono. (1997). *Perubahan sosial dan pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Supriyanto & Sugiyanti, S. (2001). *Konsep-konsep pelayanan umum*. Bandung: CV. Alfa Beta.
- Sinambela. (2006). *Reformasi pelayanan publik, teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suchman & Winarno. (2004). *Evaluasi kebijakan*. Bandung: AIPI.
- Tachjan. (2006). *Implementasi kebijakan publik*. Bandung: AIPI
- Tangkilisan. (2007). *Manajemen publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Thoha, D. (1999). *Faktor-faktor pendukung good governance*. Bandung: Alfa Beta.
- Thoha, D. (2005). *Perilaku manusia sebagai faktor kebijakan publik*. Jakarta: Pustaka Loka.

- Tim Pondok Edukasi. (2005). *Undang-undang republik indonesia nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah disertai dengan penjelasannya*. Yogyakarta: Pustaka Mandiri.
- Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. (2000). *Setelah amandemen kedua tahun 2000*. Bandung: Pustaka Setia.
- Udoji. (1981). *Kebijakan dalam pelayanan publik*. Jakarta: Pustaka Loka.
- Wahyudi, K. (2004). *Akuntabilitas birokrasi publik sketsa pada masa transisi*. Jogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahab. (2002). *Analisa kebijaksanaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab. (2004). *Formulasi kebijakan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Waluyo. (2007). *Manajemen publik (konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah)*. Bandung: Mandar Maju.
- Widodo, J. (2005). *Membangun birokrasi berbasis kinerja*. Surabaya: Banyumedia Publishing.
- Wibawa, S., Yuyun Purokusumo & Pramunsito, A. (1994). *Evaluasi kebijakan publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibawa, S. (1988). *Teori kebijaksanaan publik, pusat antar universitas studi sosial*. Yogyakarta: Universitas Gajahmada.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan publik: teori dan proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Williams, W. (1971) *Implementation capacity*. Glenview Illinonis Scot: Foresman and Company.

PEDOMAN WAWANCARA

=====

A. INFORMAN CAMAT JONGKONG

1. Apakah prinsip-prinsip *good governance* (Supremasi hukum, Keadilan, Transparansi) bisa dilaksanakan di kecamatan Jongkong ini?
2. Apakah faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi implementasi sesuai prinsip *good governance* di kecamatan Jongkong ini?
3. Apakah faktor penghambat implementasi *good governance* di kecamatan Jongkong ini?
4. Dalam urusan KTP apakah kesulitan mendasar yang dirasakan Bapak sebagai Camat di kecamatan Jongkong ini?
5. Bagaimana tingkat pendidikan staf Bapak di kecamatan Jongkong ini?
6. Dari tahun 2006 sampai sekarang ini bagaimana perkembangan kesadaran masyarakat dalam mengurus KTP?
7. Konsep partisipasi seperti apa yang Bapak kembangkan di pemerintahan kecamatan Jongkong ini?
8. Menurut Bapak apakah semua urusan kantor di kecamatan Jongkong ini harus terbuka, atau ada hal-hal yang perlu ditutup demi kepentingan dan kewibawaan sebagai Pimpinan?
9. Bagaimana penilaian Bapak terhadap profesionalitas staf yang menangani urusan KTP?
10. Bagaimana target urusan KTP setiap tahun tercapai, melebihi target atau kurang dari target?

PEDOMAN WAWANCARA

=====

B. INFORMAN STAF KECAMATAN

(Kasi Pelayanan Umum Kependudukan Kecamatan Jongkong)

1. Apakah prinsip *good governance* (Supremasi hukum, Keadilan, Transpransi) bisa dilaksanakan di kecamatan Jongkong ini?
2. Apakah factor-faktor pendukung yang mempengaruhi implementasi sesuai prinsip *good governance* di kecamatan Jongkong ini?
3. Apakah faktor penghambat implementasi *good governance* di kecamatan Jongkong ini?
4. Dalam urusan KTP apakah kesulitan mendasar yang dirasakan bapak sebagai Kasi yang menangani KTP tersebut di kecamatan Jongkong ini?
5. Bagaimana dampak politik terhadap penyelenggaran pemerintahan di kecamatan Jongkong ini?
6. Bagaimana kondisi ekonomi masyarakat di kecamatan Jongkong ini?
7. Bagaimana tingkat pendidikan masyarakat di kecamatan Jongkong ini?
8. Apakah hambatan mendasar yang perlu dicari solusi bagi bapak yang menangani urusan KTP di kecamatan Jongkong ini?
9. Pernahkah Bapak mengeluarkan usul atau pendapat kepada Pak Camat?
10. Kalau pernah, bagaimana tanggapan Pak Camat terhadap usul dan saran yang Bapak sampaikan itu?
11. Sejauhmana masalah keterbukaan dalam urusan kantor oleh Camat terhadap bawahan dan masyarakat di kecamatan Jongkong?
12. Bagaimana kerjasama camat dan masyarakat kecamatan Jongkong dengan bapak dalam urusan KTP?
13. Dari tahun 2006 sampai sekarang ini bagaimana perkembangan kesadaran masyarakat dalam mengurus KTP?
14. Bagaimana target urusan KTP setiap tahun tercapai, melebihi target atau kurang dari target?

PEDOMAN WAWANCARA

=====

C. INFORMAN TOKOH AGAMA DAN MASYARAKAT PEMBUAT KTP

1. Apakah aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan di bidang KTP sesuai prosedur yang berlaku sebagaimana di kecamatan lain di Kabupaten Kapuas Hulu ini yang Bapak ketahui?
2. Adakah staf kecamatan Jongkong dalam urusan KTP memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sistem berbeda?
3. Partisipasi seperti apa saja yang pernah digalakan oleh Camat maupun staf kecamatan khususnya yang berkenaan dengan urusan KTP?
4. Menurut yang bapak ketahui, apakah Camat maupun staf Camat dalam urusan KTP telah benar-benar terbuka tanpa ada sedikitpun yang ditutup-tutupinya?
5. Bagaimana pendapat bapak tentang kemampuan aparat kecamatan dalam menagani urusan KTP?
6. Bagaimana target urusan KTP setiap tahun tercapai, melebihi target atau kurang dari target?

LAMPIRAN TRANSKRIP JAWABAN HASIL WAWANCARA

Implementasi Pelayanan Umum Kependudukan Berdasarkan Prinsip
Supremasi Hukum Pada Pemerintahan Kecamatan Jongkong
Tahun 2009

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Camat	Implementasi hukum dan peraturan berdasarkan prinsip <i>good governance</i> belum bisa dilaksanakan sepenuhnya
2	Staf Camat	Mekanisme hukum dan peraturan sulit dilaksanakan karena banyak pihak masyarakat berharap semua urusan dengan jalan pintas
3	Informan 1	Sebagian masyarakat belum sadar terhadap pentingnya hukum dan peraturan
4	Tokoh Agama	Ada beberapa pegawai kecamatan yang kurang menjunjung tinggi martabat hukum
5	Informan 2	Sebagian masyarakat dan pemerintah kurang menjunjung tinggi martabat hukum
6	Informan 3	Bukan karena sulit urusannya tetapi karena urusan tersebut sengaja dibikin sulit
7	Informan 4	Ada banyak peraturan yang sudah dijalankan tetapi pelanggaran terhadap peraturan itu selalu ada

Implementasi Pelayanan Umum Kependudukan Berdasarkan Prinsip Keadilan
Pada Pemerintahan Kecamatan Jongkong
Tahun 2009

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Informan 1	Sebagai staf kami merasakan adanya sikap yang menjunjung tinggi prinsip keadilan yang dilaksanakan oleh para camat dua tahun terakhir ini, dalam bidang pelayanan umum kependudukan yang menangani urusan KTP
2	Tokoh Agama	Baik camat maupun staf kecamatan dari aspek keadilan bisa dikatakan cukup adil terutama yang berhubungan dengan urusan KTP
3	Informan 2	Camat dan staf camat tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan urusan KTP
4	Informan 3	Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam melayani urusan KTP sudah bisa dikatakan adil artinya antara yang satu dengan yang lainnya diperlakukan sama
5	Informan 4	Masyarakat selama dua tahun terakhir ini sering memuji camat dan staf kecamatan bahwa mereka bisa berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam urusan KTP bahkan mereka mendorong sekaligus memberikan kemudahan kepada semua orang dalam penyelesaiannya

Implementasi Pelayanan Umum Kependudukan Berdasarkan Prinsip
Demokratisasi Pada Pemerintahan Kecamatan Jongkong
Tahun 2009

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Staf Camat	Camat selalu memperhatikan dan mempelajari serta banyak yang dilaksanakan sepanjang saran dan pendapat tersebut dinilai objektif dan rasional
2	Informan 1	Semua saran yang masuk diterima dan dipelajari lebih dahulu dan terkadang mengajak staf untuk membahas saran-saran dan pendapat-pendapat yang dinilai cukup objektif dan rasional
3	Tokoh Agama	Saran dan pendapat masyarakat selalu diterima dan dipelajari oleh camat tetapi tidak selalu dilaksanakannya
4	Informan 2	Saran dan pendapat masyarakat selalu diterima dan dipelajari oleh camat tetapi tidak selalu dilaksanakannya
5	Informan 3	Saran dan pendapat masyarakat selalu diterima dan dipelajari oleh camat tetapi tidak selalu dilaksanakannya
6	Informan 4	Saran dan pendapat masyarakat selalu diterima dan dipelajari oleh camat tetapi tidak selalu dilaksanakannya

Implementasi Pelayanan Umum Kependudukan Berdasarkan Prinsip
Partisipasi Pada Pemerintahan Kecamatan Jongkong
Tahun 2009

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Staf Camat	Partisipasi dirasakan sudah terjalin dengan baik karena antara pihak pemerintah dengan masyarakat kecamatan Jongkong masih terkait oleh garis keturunan yang sama atau familiar
2	Informan 1	Partisipasi dirasakan sudah terjalin dengan baik karena antara pihak pemerintah dengan masyarakat baik camat maupun staf kecamatan lainnya dengan masyarakat atau pihak swasta telah terjalin dengan baik selama tiga tahun terakhir ini
3	Tokoh Agama	Partisipasi yang bertujuan untuk menunjang tercapainya target pembangunan dan pembinaan masyarakat demi kelancaran program pemerintahan kecamatan
4	Informan 2	Partisipasi yang sifatnya pasif. Staf pada seksi yang satu dengan seksi yang lain sering tidak peduli. Seolah-olah bukan institusi dalam satu bingkai yang saling menguatkan

Implementasi Pelayanan Umum Kependudukan Berdasarkan Prinsip
Transparansi Pada Pemerintahan Kecamatan Jongkong
Tahun 2009

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Staf Camat	Transparansi atau keterbukaan pimpinan kepada staf yang ada di kecamatan Jongkong adalah keterbukaan yang terbatas. Artinya tidak semua urusan pemerintah staf harus diberitahu, terutama yang berhubungan dengan keuangan dan pemutasian staf
2	Informan 1	Dalam beberapa hal masyarakat merasakan bahwa prinsip transparansi itu kurang diterapkan oleh camat itu sendiri, khususnya yang berkaitan dengan penentuan besar kecil biaya mengurus KTP
3	Informan 2	Dalam hal jurusan yang berkaitan dengan kepentingan publik dirasakan oleh masyarakat bahwa staf camat sudah cukup terbuka. Namun diakui ada banyak hal yang sering masyarakat tidak tahu dan masyarakat tahu setelah berbentuk keputusan

Implementasi Pelayanan Umum Kependudukan Berdasarkan Prinsip
Profesionalitas Pada Pemerintahan Kecamatan Jongkong
Tahun 2009

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Camat	Tingkat pendidikan rata-rata dari 18 staf dan pimpinan kecamatan Jongkong hanya dua orang saja tamatan S-1, selain itu hanya tamatan SLTA. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan penanganan urusan KTP tidak banyak mengecewakan masyarakat bahkan banyak masyarakat merasa puas.
2	Informan 1	Tingkat pendidikan rata-rata dari 18 staf dan pimpinan kecamatan Jongkong hanya dua orang saja tamatan S-1, selain itu hanya tamatan SLTA. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan penanganan urusan KTP tidak banyak mengecewakan masyarakat bahkan banyak masyarakat merasa puas.
3	Informan 2	Jika dilihat dari tingkat pendidikan memang aparaturnya pemerintahan Kecamatan Jongkong sangat rendah, namun bila dilihat dari kemampuan kerja mereka dalam urusan KTP cukup bisa dipercaya

Implementasi Pelayanan Umum Kependudukan Berdasarkan Prinsip
Efektifitas Pada Pemerintahan Kecamatan Jongkong
Tahun 2009

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Camat	Aparatur pemerintahan kecamatan dalam menangani urusan KTP tidak pernah sampai target kecuali tahun 2006, justru melampaui target yang telah ditetapkan. Setelah tahun 2006 tidak lagi surplus bahkan sampai target sulit sekali, dengan berbagai alasan namun yang pasti faktor teknis dan non teknis antara lain faktor alam yang antara lain geografis wilayah Kecamatan Jongkong agak sulit dengan cepat eksis komunikasi dan transportasi
2	Staf Camat	Aparatur pemerintahan kecamatan dalam menangani urusan KTP tidak pernah sampai target kecuali tahun 2006, justru melampaui target yang telah ditetapkan. Setelah tahun tahun 2006 tidak lagi surplus bahkan sampai target sulit sekali, dengan berbagai alasan namun yang pasti faktor teknis dan non teknis antara lain faktor alam yang antara lain geografis wilayah Kecamatan Jongkong agak sulit dengan cepat eksis komunikasi dan transportasi

Implementasi Pelayanan Umum Kependudukan Berdasarkan Prinsip Efisiensi
Pada Pemerintahan Kecamatan Jongkong
Tahun 2009

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Camat	Aparatur pemerintahan kecamatan dalam menangani urusan KTP tidak pernah sampai target kecuali tahun 2006, justru melampaui target yang telah ditetapkan. Setelah tahun tahun 2006 tidak lagi surplus bahkan sampai target sulit sekali, dengan berbagai alasan namun yang pasti faktor teknis dan non teknis antara lain faktor alam yang antara lain geografis wilayah Kecamatan Jongkong agak sulit dengan cepat eksis komunikasi dan transportasi
2	Staf Camat	Aparatur pemerintahan kecamatan dalam menangani urusan KTP tidak pernah sampai target kecuali tahun 2006, justru melampaui target yang telah ditetapkan. Setelah tahun tahun 2006 tidak lagi surplus bahkan sampai target sulit sekali, dengan berbagai alasan namun yang pasti faktor teknis dan non teknis antara lain faktor alam yang antara lain geografis wilayah Kecamatan Jongkong agak sulit dengan cepat eksis komunikasi dan transportasi
3	Informan 1	Dalam mengurus urusan KTP saya sebagai Kepala Desa melihat pemerintah kecamatan rasanya sulit mencapai target apalagi melampaui target. Hal ini diakui bahwa komunikasi dan transportasi antar desa dan Ibukota Kecamatan Jongkong agak sulit sehingga masyarakat kalau tidak ada keperluan penting tidak akan diurusinya baik KTP.

Implementasi Pelayanan Umum Kependudukan Berdasarkan Prinsip
Kinerja Yang Berkualitas Pada Pemerintahan Kecamatan Jongkong
Tahun 2009

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Informan 1	Aparatur pemerintahan kecamatan Jongkong telah menunjukkan kinerja yang baik khususnya pada tahun 2006. Berdasarkan data yang sering camat sampaikan kepada para Kepala Desa se-Kecamatan Jongkong dalam penertiban dan penanganan urusan KTP ternyata meningkat namun dua tahun setelah itu menurun.
2	Tokoh Agama	Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam urusan Penerbitan KTP menunjukkan kinerja yang cukup baik, tepat waktu dan tidak berbelit-belit.
3	Informan 2	Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam urusan Penerbitan KTP menunjukkan kinerja yang baik sehingga masyarakat merasa puas.
4	Informan 3	Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam urusan penerbitan KTP menunjukkan kinerja yang cukup baik dan dimaklumi jika ada sebagian persyaratan yang belum terpenuhi.
5	Informan 4	Aparatur pemerintahan Kecamatan Jongkong dalam urusan penerbitan KTP menunjukkan kinerja yang cukup baik, tepat waktu dan tidak berbelit-belit.

BIODATA PENULIS

NAMA : SYAHBUDIN, SE

TEMPAT TANGGAL LAHIR : PUTUSSIBAU, 04 MEI 1977

JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI

PEKERJAAN : PEGAWAI NEGERI SIPIL

NAMA ORANG TUA : BAPAK : SYAHDAN
IBU : HJ. NURMALA

NAMA ISTRI : THALIYAH, S. Pd I

NAMA ANAK : SULTAN AKRAMSYAH

ASAL : PUTUSSIBAU KAPUAS HULU

ALAMAT : JL. SENTOSA NO. 34 KEDAMIN
HULU PUTUSSIBAU–KAPUAS HULU
HP: 0811573577 - 085654521222

PENDIDIKAN : SDN NO. 4 PUTUSSIBAU
SMPN NO. 2 PUTUSSIBAU
SMKN NO 1 PUTUSSIBAU
S-1 FAKULTAS EKONOMI UMP