

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI BIDANG PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN BELIMBING
KABUPATEN MELAWI**

Theonardus Aririski

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : theonardus.aririski@yahoo.co.id

Abstrak

Skripsi ini berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di bidang Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Belimbing, Kabupaten Melawi”. Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Belimbing, Kabupaten Melawi dalam Pelayanan Publik dibidang pembuatan e-KTP. Adapun skripsi ini diangkat berdasarkan dari permasalahan kinerja pegawai di instansi terkait, permasalahan-permasalahan tersebut tentang akuntabilitas pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pegawai Di Kecamatan Belimbing Sudah Cukup Baik yang dilihat dari tingkat kejujuran, obyektivitas, transparansi dan kemampuan inovatif.. Selanjutnya akuntabilitas kerja pegawai sudah optimal dapat dilihat dari tercapainya sasaran atau tujuan instansi terkait, dan hasil kerja yang dihasilkan pegawai memuaskan mengenai pembuatan e-KTP. Adapun keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki menjadi kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya, namun kendala tersebut dapat teratasi.

Kata kunci : **Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik, Akuntabilitas.**

Abstract

This essay entitled "Performance of Government Personnel Services in e-ID card Creation In District Belimbing, Melawi regency". Essay writing is intended to describe the implementation of the Government Performance Accountability Administrative District Belimbing, Melawi regency in Public Service in the manufacture of e-ID card. The essay is based on the issues raised in the employee performance related agencies, such concerns about the accountability of employees. These results indicate that employee accountability In District Belimbing is good enough viewed from the level of honesty, objectivity, transparency and innovative capabilities further accountability is optimal employee can be seen from the achievement of goals or objectives related agencies, and the work produced satisfactory employee of the creation of e-ID card. The limited facilities and infrastructure owned by an obstacle in completing the work, but these obstacles can be overcome

Keywords: **Performance Personnel, Public Service, Accountability**

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik menjadi salah satu yang banyak mendapatkan kritikan dan sorotan dari masyarakat karena selama ini merasa diabaikan kepentingannya oleh birokrasi. Seperti yang kita ketahui selama ini, bahwa kinerja pegawai dalam organisasi pemerintahan sangatlah buruk, dimana banyak sekali pemborosan biaya yang diperparah dengan adanya unsur korupsi, kolusi dan nepotisme dalam tubuh birokrasi kita. Oleh karena itu, semenjak dikeluarkannya Undang-undang yang mengatur tentang Pemerintah Daerah, pemerintah daerah dituntut berusaha meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Sering sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain yaitu Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, rogan, lambat dan fasilitas pelayanan kurang memadai, maraknya pungutan liar (pungli), yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus administrasi kependudukan dengan aparat pelaksana di tingkat kecamatan, dan belum lancar karena terkendala oleh ketersediaan sarana komunikasi cepat (telepon/faksimili) yang belum tersedia di kecamatan sehingga informasi/instruksi yang harus disampaikan kecamatan kepada desa/kelurahan yang selanjutnya kepada masyarakat memakan waktu lama, demikian pula sebaliknya. Perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya (diposkan oleh Sugeng Rusmiwari, dari buku *manajemen Kinerja Sektor Publik*, Mahmudi, YKPN, Yogyakarta, 2007, 221). Pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

Kurang responsive : Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

Kurang informative : Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

Kurang accessible : Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

Kurang koordinasi : Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

Birokratis : Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat : Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

Inefisien : berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan. lihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika.

Menilai kualitas pelayanan publik adalah sangat diperlukan oleh pen guna jasa pelayanan termasuk tingkat kesulitan atau kemudahannya mengenai karakteristik pelayanan yang diberikan.

Dalam hal ini perlu dilihat praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, akuntabilitas berarti suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan bukan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang

bersangkutan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Melalui penyusunan laporan pertanggung jawaban tersebut, maka dapat diketahui seberapa baik kinerja pegawai pada suatu instansi pemerintahan, mengingat begitu besarnya peran aparatur pemerintahan sebagai pelayan publik dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Dari hasil pengamatan atau observasi awal di Kantor Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung (melihat) cara kerja pegawai di Kantor Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi dan dengan cara melakukan wawancara kepada bapak Saidi, S.Sos (Sekretaris Kecamatan Belimbing). Diperoleh temuan permasalahan atau hambatan yang berkaitan dengan kinerja pegawai seperti pelaksanaan program e-KTP.

Adapun masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan program e-KTP yaitu kurangnya prosedur atau penjelasan tentang pelaksanaan program e-KTP, seperti : apa itu e-KTP, fungsi dan kegunaan e-KTP, proses pembuatan e-KTP, syarat dalam pembuatan e-KTP, selain itu ditemukan hambatan lain yang terjadi di lapangan seperti jarak tempuh dari kecamatan ke desa-desa yang cukup jauh. Fenomena lain yang ditemukan adalah proses pembuatan e-KTP yang terhambat dikarenakan alat-alat yang rusak, misalnya Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) dan scan retina mata. Berdasarkan penilaian masyarakat, jangka waktu penyelesaian e-KTP terlalu lama, namun keluhan masyarakat seperti itu kurang direspon oleh aparat Kantor Camat Belimbing. Selain itu, aparat pemerintah juga terkadang kurang mau mendengar keluhan masyarakat.

Semua itu merupakan permasalahan awal yang akan diteliti untuk mendapatkan jawaban yang sesungguhnya dengan cara melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik terjadi di Kantor Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi. Oleh karena itu, penulis mencoba untuk melakukan sebuah penelitian mengenai “ **Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di bidang Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi.**”

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dilakukan untuk mempertajam analisis penelitian agar semakin jelas (kontras). Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian kali ini adalah akuntabilitas sebagai salah satu bagian dari teori kinerja. Maka dari itu peneliti membatasi penelitiannya pada kinerja

individu aparatur pemerintah Kecamatan Belimbing dalam pelayanan publik di bidang pembuatan e-KTP.

3. Rumusan Permasalahan

Atas dasar latar belakang masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana akuntabilitas kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di bidang pembuatan e-KTP pada Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi ?

4. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi dalam Pelayanan Publik di bidang pembuatan e-KTP.

5. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Bermanfaat bagi pengembangan studi Ilmu Pemerintahan, sehingga dapat memperkaya kajian ilmiah yang perlu dijadikan bahan referensi dalam penelitian sosial lainnya yang saling berkaitan.
2. Dapat dimanfaatkan dalam rangka pengembangan teori yang didapat selama perkuliahan terutama pada beberapa mata kuliah yang berkaitan dengan penelitian yaitu mata kuliah Ilmu Pemerintahan, Kepegawaian, dan Pelayanan Publik.

5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan bagi Aparatur Pemerintah Di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi dalam memberikan pelayanan publik dengan penuh rasa tanggung jawab, sehingga diharapkan kedepannya dapat dijadikan tolak ukur bagi kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang akan diberikan. Dapat memberikan data informasi yang berguna bagi semua kalangan.

B. TEORI DAN METODELOGI

1). Teori

a. Kinerja

kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan /program

/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang terulang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi (Menurut Bastian dalam Fahmi, 2011 : 2).

penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka, dan mengomunikasikan hasilnya tersebut yang nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan.(menurut Mathis dan Jacson dalam Fahmi, 2012 : 65).

Sedangkan menurut Kumorotomo dalam(Dwiyanto, 2002:50) mengemukakan beberapa kriteria dalam melihat kinerja organisasi pelayanan publik antara lain :

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara obyektif, kriteria seperti likuiditas, sovalitas dan rentabilitas merupakan kriteria yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

4. Daya tanggap

Berbeda dengan bisnis yang dilaksanakan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintahan akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

kriteria kinerja yang baik dapat dicapai dengan dimulai dari peningkatan sumber daya manusianya maka mutu kinerja yang unggul dapat dicapai.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan menurut Sinambela,dkk (2006 : 6).

Akuntabilitas yaitu sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. (Sinambela, dkk 2006 : 8).

Dengan adanya akuntabilitas diharapkan bahwa para pegawai dapat menjalankan kewenangannya secara benar. prinsip-prinsip akuntabilitas di lingkungan instansi pemerintahan, sebagai berikut : Harus jujur, obyektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas. (Jabbara & Dwivedi, 1989 : 5).

c. Aparatur Pemerintah

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 8 tahun 1974 Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan bahwa pegawai negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan Pegawai Negeri Sipil itu sendiri terbagi menjadi tiga macam berdasarkan jenis pekerjaannya, yaitu:

- a. Pegawai Negeri Sipil;
- b. Anggota Tentara Nasional Indonesia
- c. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

d. Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai abdi masyarakat atau negara memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak

terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2006 : 4 – 5).

Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2006 : 5).

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. 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. (Sinambela, 2006 : 5). Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Siagian (1992:133-134), yang menyatakan bahwa untuk para pegawai dalam bersikap serta perilaku hendaknya berpedoman pada :

1. Dasar hukum yang jelas.
2. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka.
3. Interaksi berlangsung secara rasional

2). Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara secara mendalam, dan studi dokumentasi. Tahapan analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi. Alasan peneliti memilih di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi

sebagai tempat penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Belimbing terdapat beberapa permasalahan saat melaksanakan pelayanan di Bidang pembuatan e-KTP dan ada beberapa masalah yang ada kaitannya dengan pelaksanaan akuntabilitas kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu pertimbangan letak strategis yang dekat dan mudah dijangkau dari tempat tinggal peneliti karena sama-sama berada di Kabupaten Melawi. Subjek dalam penelitian ini adalah empat orang pejabat atau petugas yang memberikan pelayanan e-KTP di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi yaitu Bapak Camat, Sekretaris Camat, Kasi Pemerintahan, dan Supervisi dalam program pembuatan e-KTP. Selama masa observasi peneliti melakukan penelitian terhadap masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi. Objek dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan e-KTP di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi. Melalui penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan proses pelaksanaan Kinerja Aparatur Pemerintah di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi dalam memberikan pelayanan khususnya di bidang pembuatan e-KTP. Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan melakukan diskusi dan konsultasi dengan pembimbing.

A. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana telah diungkapkan dalam latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian di jelaskan bahwa penelitian ini ditujukan pada kinerja Aparatur Pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi khususnya mengenai akuntabilitas kerja Aparatur Pemerintah dalam menjalankan program e-

KTP di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi. Berkaitan dengan hal tersebut, maka pembahasan dalam penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi khususnya mengenai akuntabilitas kerja Aparatur Pemerintah dalam menjalankan program e-KTP di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi yang dilihat dari teori pola penyelenggaraan akuntabilitas yaitu tingkat kejujuran, obyektivitas, transparansi dan kemampuan inovasi.

4.2.1. Tingkat Kejujuran

Masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain yaitu Pelayanan yang mahal, pelayanan yang suka menuntut i balan, maraknya pungutan liar (pungli), yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus administrasi kependudukan dengan aparat pelaksana di tingkat kecamatan. Perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variable penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Untuk tingkat kejujuran aparatur pemerintah Di Kecamatan Belimbing sudah cukup baik, dengan tidak adanya pungutan liar terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan dan pembuatan e-KTP sendiri sudah sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari Camat di Kecamatan Belimbing, dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi bahwa :

“ kami menjalankan tugas dan kewajiban kami sudah sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab kami masing-masing, dimana semua rencana kegiatan kerja dalam satu tahun selalu dilaporkan dalam bentuk laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) dan laporan ini nantinya akan diajukan bagi pemerintah daerah dan DPRD Kabupaten Melawi sebagai bahan evaluasi untuk menilai kinerja dan pertanggung jawaban Kantor Camat Belimbing Kabupaten Melawi”. (wawancara hari rabu tanggal 24 juli 2013).

Dilihat dari hasil pembahasan diatas tingkat kejujuran aparatur pemerintah Di Kecamatan Belimbing sudah cukup baik, dengan tidak adanya pungutan liar terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan, menjalankan program e-KTP sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan peraturan. Selain itu

tindakan pegawai kecamatan untuk masyarakat yang jauh dan aksesnya yang sulit terjangkau, pegawai kecamatan melakukan program jemput bola yaitu dimana pegawai kecamatan turun langsung kedesa-desa untuk melaksanakan program e-KTP dan program ini sangat membantu bagi masyarakat yang jauh dan program ini mendapat respon yang baik ditengan-tengah masyarakat. Adapun hambatan yang kelemahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program e-KTP yaitu kurangnya prosedur atau penjelasan tentang pelaksanaan program e-KTP, seperti : apa itu e-KTP, fungsi dan kegunaan e-KTP, proses pembuatan e-KTp, syarat dalam pembuatan e-KTP, biaya pembuatan e-KTP namun hal tersebut tidak menjadikan alasan bagi pegawai Kecamatan untuk menjalankan program e-KTP diluar prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu hambatan lain yang terjadi di lapangan seperti jarak tempuh dari kecamatan ke desa-desa yang ukup jauh dan fasilitas infrastruktur yang kurang memadai seperti akses jalan yang rusak sehingga sulit untu dilewati, apalagi pada saat musin penghujan, namun semuanya bisa teratasi oleh pegawai kecamatan yang menjalankan program e-KTP dan pegawai sendiri menjalankan program tersebut dengan rasa ihklas dan penuh rasa tanggung jawab.

Dari tindakan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Belimbing dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga pandangan masyarakat tentang adanya unsur korupsi, kolusi dan nepotisme dapat berkurang dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali..

Terselenggaranya pelayanan yang baik menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan visi dan misi. Karenanya tidak berlebihan jika pelayanan yang baik menjadi salah satu indikasi terwujudnya suatu kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Untuk itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem akuntabilitas yang tepat, jelas dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan dapat berlangsung secara jujur bertanggung jawab serta bebas dari KKN. Tingkat kejujuran sendiri dalam organisasi sangatlah penting, karena kejujuran merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hal dan kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi dalam pencapaian organisasi (Bapak Saidi. S.Sos dalam wawancara hari rabu tanggal 24 juli 2013). Jika melihat dari pendapat diatas, kejujuran memiliki manfaat yang cukup besar untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan harapan agar pegawai memiliki tanggungjawab pada tugas dan fungsinya masing-masing. Tingkat kejujuran dapat

mempengaruhi pola kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kewenangan yang diemban tergantung sejauh mana kejujuran tersebut dijalankan. Hal ini menyebabkan sebuah pemerintan seperti korupsi. Melalui transparansi akan tingkat kejujuran dipandang sudah cukup baik di Kecamatan Belimbing, pegawai sendiri telah mengerti akan manfaat sebenarnya dari kejujuran itu sendiri.

Obyektivitas

Kinerja seorang individu merupakan awal yang sangat penting bagi kinerja organisasi. Organisasi tidak akan dapat bisa berfungsi dengan baik tanpa sumber daya manusia. Pegawai memiliki andil sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan obyektif. Secara obyektivitas, pelayanan di Kecamatan Belimbing khususnya dalam pembuatan e-KTP sudah terorganisir dengan adanya bagian-bagian yang menanganin a sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing sehingga waktu yang telah ditargetkan dapat tercapai secara maksimal. Obyektivitas sebagai tolak ukur dalam proses penyelenggaraan akuntabilitas kinerja paling tidak bisa dijadikan bahan untuk introspeksi diri terhadap kemampuan dari setiap program yang dijalankan apakah mengarah pada tujuan pada periode akhir perencanaan. Dengan cara ini kinerja suatu instansi pemerintah pada suatu tahun tertentu dapat dibandingkan kinerjanya dengan tahun-tahun sebelumnya. Jika hal ini dapat dikritik maka dapat menjadi salah satu pola alternatif bagi pola pertanggungjawaban (LPJ) seorang pemimpin.

Transparansi.

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara transparansi, pelaksanaan pembuatan e-KTP di Kecamatan Belimbing dapat dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam menjalankan program e-KTP berupa dokumentasi atau foto-foto pelaksanaan.

Transparansi juga merupakan salah satu cara untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah terhadap masyarakat. Melalui transparansi penyelenggaraan pemerintah, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui apa-apa yang terjadi dalam pemerintahan, termasuk diantaranya pelayanan yang akan atau telah dilaksanakan oleh pemerintah. Adanya keterbukaan dalam penyelenggaraan urusan publik akan memudahkan pengawasan terhadap

jalannya pemerintahan. Pengawasan dari masyarakat dapat mencegah terjadinya mis-alokasi sumber daya maupun berbagai pelanggaran dalam kegiatan terciptanya kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat karena masyarakat mengetahui apa-apa yang dilakukan pemerintah. Kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah merupakan modal yang penting untuk berjalannya pemerintahan. Tingkat kepercayaan akan melahirkan dukungan kepada pemerintah dalam menjalankan program-programnya.

Selain penciptaan peluang untuk pengawasan, transparansi juga menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai proses yang dilaksanakan sehingga keterbukaan ini diharapkan menjadi umpan balik untuk pelaksanaan pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Hal ini berakibat pada buruknya kinerja penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik, ketidakpuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, dan lebih lanjut lagi, masyarakat menjadi tidak percaya lagi kepada pemerintahannya. Transparansi sebagai tolak ukur dalam proses penyelenggaraan akuntabilitas kinerja paling tidak memberi manfaat bagi masyarakat seberapa besar efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan setiap kegiatan publik oleh pemerintah, yang notabene dibiayai oleh uang rakyat.

4.2.4. Kemampuan Inovasi

Pegawai yang kreatif dan inovatif merupakan investasi yang sangat menguntungkan sekaligus sebagai modal dasar yang harus diperhitungkan. Untuk itu setiap pegawai harus dituntut untuk dapat mengerjakan tugas-tugasnya dengan efektif dan efisien. Penerapan sistem kerja pegawai dilakukan melalui jalur-jalur pendidikan dan pelatihan (diklat). Pemberian pendidikan dan pelatihan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi karena pendidikan dan pelatihan tidak hanya memanfaatkan tenaga kerja tetapi juga salah satu upaya untuk memajukan pegawai agar kemampuan kerjanya menjadi optimal. Salah satu usaha untuk mengembangkan potensi pegawai adalah dengan cara pendidikan dan pelatihan pegawai. Pendidikan dan pelatihan dilaksanakan pada setiap instansi. Hal ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan organisasi untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Kecamatan Belimbing merupakan salah satu organisasi pemerintah yang dalam cakupan pekerjaannya berorientasi pada pelayanan jasa masyarakat. Hal tersebut menuntut seluruh unsur yang terkait dalam organisasi tersebut untuk dapat melayani

kebutuhan masyarakat yang terkait dengan tujuan organisasi. Pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) pada dasarnya adalah peningkatan kinerja pegawai yang mencerminkan kemampuan anggota organisasi dalam bekerja, artinya prestasi masing-masing pegawai dinilai dan diukur menurut kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya oleh organisasi. Pada sisi inilah prestasi individu menjadi jaminan bagi organisasi bahwa organisasi akan tetap mampu menjawab setiap tantangan perubahan dan bahkan menjangkau setiap kemungkinan perubahan pada masa yang akan datang. Dengan adanya pelaksanaan Diklat kepada para pegawai, diharapkan dapat dalam meningkatkan kinerja yang dilihat dari kuantitas kerja, kualitas kerja serta prestasi kerja pegawai suatu instansi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengembangan kemampuan inovasi pegawai pada Kecamatan Belimbing seperti dapat dilihat pada data yang ada ialah tingkat pendidikan, budaya kinerja, pengaruh lingkungan dan etika kerja pegawai. Pertama adalah faktor tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan pegawai mempengaruhi pemahaman pegawai dalam melaksanakan kerjanya sesuai dengan tugasnya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka pemahaman atas pentingnya jalan yang sangat pengembangan kemampuan dalam menjalankan kinerja dari seorang pegawai juga akan semakin baik sehingga mempercepat pula peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik.

B. SIMPULAN DAN KETERBATASAN

1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Belimbing Kapupaten Melawi adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kejujuran aparatur pemerintah Di Kecamatan Belimbing sudah cukup optimal, dengan tidak adanya pungutan liar terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan, menjalankan program e-KTP sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan peraturan. Selain itu tindakan pegawai kecamatan untuk masyarakat yang jauh dan aksesnya yang sulit terjangkau, pegawai kecamatan melakukan program jemput bola yaitu dimana pegawai kecamatan turun langsung ke desa-desa untuk melaksanakan program e-KTP dan program ini sangat membantu bagi masyarakat yang jauh dan program ini mendapat respon yang baik ditengan-tengah masyarakat. Adapun hambatan yang kelemahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program e-KTP yaitu kurangnya prosedur atau penjelasan tentang pelaksanaan program e-KTP, seperti : apa itu e-KTP, fungsi dan kegunaan e-KTP, biaya pembuatan e-KTP proses pembuatan e-KTP, syarat dalam pembuatan e-KTP, selain itu hambatan lain yang terjadi di lapangan

seperti jarak tempuh dari kecamatan ke desa-desa yang cukup jauh dan fasilitas infrastruktur yang kurang memadai seperti akses jalan yang rusak sehingga sulit untuk dilewati, apalagi pada saat musim penghujan, namun semuanya bisa teratasi oleh pegawai kecamatan yang menjalankan program e-KTP.

2. Secara obyektivitas sudah sesuai dengan tujuan, pelayanan di Kecamatan Belimbing khususnya dalam pembuatan e-KTP sudah terorganisir dengan adanya bagian-bagian yang menanganinya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Dengan adanya pembagian tugas dari masing-masing bagian pelaksanaan e-KTP hal tersebut membantu masyarakat yang mengalami hambatan dalam pembuatan e-KTP bisa teratasi, selain itu juga pelaksanaan pembuatan e-KTP di Kecamatan Belimbing bisa memenuhi target yang dicapai sebanyak 13.000 jiwa dan telah terselesaikan sebanyak 10.000 lebih dan tersisa 2000 jiwa lebih, hal ini dikarenakan masyarakat yang kandalanya kartu tanda penduduk yang lama (KTP) sudah tidak ada dan ada juga yang tidak memiliki kartu keluarga (KK). Selain itu ada lima (5) desa yang belum melaksanakan pembuatan e-KTP dikarenakan jarak tempuh yang sangat jauh dan infrastruktur sulit untuk dilewati sehingga harus pegawai kecamatan sendiri yang turun kelapangan..

3. Secara transparansi, pelaksanaan pembuatan e-KTP di Kecamatan Belimbing dapat dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam menjalankan program e-KTP berupa dok mentasi atau foto-foto pelaksanaan. Pelaksanaannya sendiri cukup adil, tidak memilih-milih atau memihak terhadap siapa yang dilayani, dan pegawai kecamatan sendiri mengutamakan masyarakat yang kondisinya sedang sakit, yang sudah tua atau lanjut usia. Suatu pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Suatu pelayanan harus menjunjung tinggi etika dan kejujuran, dan lebih mengutamakan keterbukaan dan saling percaya antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan dan bisa bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.

4. Untuk meningkatkan kreatifitas dan inovatif kerja pegawai, Pegawai di Kecamatan Belimbing mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) baik yang dilaksanakan di Kabupaten ataupun di Kecamatan. Pemberian pendidikan dan pelatihan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi karena pendidikan dan pelatihan tidak hanya memanfaatkan tenaga kerja tetapi juga salah satu upaya untuk memajukan pegawai agar kemampuan kerjanya menjadi optimal. Salah satu

usaha untuk mengembangkan potensi pegawai adalah dengan cara pendidikan dan pelatihan pegawai. Pendidikan dan pelatihan dilaksanakan pada setiap instansi. Kuantitas kerja ditentukan pada penggunaan waktu yang berarti banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Ketepatan waktu penyelesaian tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bukti bahwa pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, pegawai kantor Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi haruslah dapat mencerminkan dirinya sebagai pelayan masyarakat yang dapat menyelesaikan tugas dan fungsinya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan seperti ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dibidang pembuatan e-KTP. Hal inilah yang terjadi di Kecamatan Belimbing, untuk itu pegawai harus mampu memotivasi diri untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga tugas yang diberikan mampu terselesaikan dengan tepat waktu dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan baik di kecamatan maupun di kabupaten.

2. Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan penelitian terdapat keterbatasan-keterbatasan dalam bentuk kekurangan dan kelemahan yang dialami penulis ketika berada di lapangan maupun ketika dalam penulisan. Keterbatasan-keterbatasan tersebut sebagai berikut:

1. Saat melakukan penelitian dilapangan, jadwal kegiatan program e-KTP yang telah ditetapkan sudah lewat, sehingga tidak ada pelayanan untuk pembuatan e-KTP saat melakukan penelitian, sehingga peneliti harus melakukan wawancara kerumah warga langsung.
2. Kurangnya keterbukaan informan dalam memberikan informasi terkait permasalahan yang ada hal ini dikarenakan adanya perasaan takut baik kepada pihak Kecamatan maupun kepada atasan apabila memberikan penilaian yang negatif.
3. Keterbatasan alat teknik pengumpulan data, sehingga beberapa informan terkesan kurang serius dan kurang memuaskan dalam memberikan jawaban mengenai informasi yang diberikan terhadap permasalahan yang diteliti.

c. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pengasuh dan pengelola Program Studi Ilmu Pemerintahan kerjasama Universitas Tanjungpura dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan jajaran Pemerintahan Kecamatan Belimbing

serta masyarakat Kecamatan Belimbing yang terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*.
- Mahmudi .2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mahsun, Muhamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: FE UGM
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Moehariono.2012. *Perencanaan, Aplikasi, dan pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik* . jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. 2008. Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: lfabeta.
- Purwanto. 2007. *Instrumen Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminto., Atik Septi Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerepan Crrizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Saebani,Beni Ahmad.2008. *Metode Penelitian*.Bandung : Pustaka Setia.
- Siagian, Sondang P. *Teori Motivasi dan Aplikasinya. Jakarta: Rineka Cipta., 1999. Manajemen Abad ke 21*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kantor Camat Belibimbing Kabupaten Melawi Tahun 2012.

Sinungan, K. 2000. *Peran Pemimpin Dalam Perusahaan*. Jakarta: Cipta Karya Press.

Rujukan Elektronik :

www.kppt.palembang.go.id/pustaka/kepmenpan_63-2003.pdf

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*. Bandung : Alfabeta.

www.bimaskatolik.kemenag.go.id/file/.../inpresno_mor7tahun1993.pdf.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

www.dikti.go.id/files/atur/PP10-1979PenilaianDP3PNS.pdf.

Teguh, Ambar. 2004. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.

Tohardi Ahmad. 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Pontianak : Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fisip Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

Peraturan Pemerintah :

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1979 Tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian.

Theonardus Aririski

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Untan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124
Homepage : <http://jurnal.mahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnal.mhs@fisip.untan.ac.id

**Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Bidang
Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : THEONARDUS ARIRISKI
NIM / Periode lulus : E42009060 / 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : theonardus.aririski@yahoo.co.id / 085245565898

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Bidang
Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/dijetujui
Pengelola Jurnal Prodi IP

H. Winaya Kusuma, MA, Ph.D.
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 20 November 2013


(THEONARDUS ARIRISKI)