

**KINERJA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN
MENYUKE KABUPATEN LANDAK**

ANDYKA KRISTIANTO
NIM. E42010055

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
E-mail : andyka.kristianto@gmail.com

ABSTRAK

e-KTP adalah salahsatu program pemerintah pusat yang harus dilaksanakan oleh pihak Kecamatan Menyuke untuk memenuhi indentitas masyarakat agar tercapainya suatu tujuan dengan baik, namun dalam pelaksanaan program masih banyak permasalahan terjadi yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dilakukan guna memberi kepuasan kepada masyarakat yang dinilai dari Kualitas Layanan, Produktifitas, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan prespektif metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui kinerja organisasi dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Menyuke. Hasil dari penelitian ini adalah kurang optimalnya kinerja organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan karena Sumber Daya Manusia yang sangat rendah, rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan di kantor Camat Menyuke, terutama dalam Kualitas Layanan, Responsibilitas, Akuntabilitas, Responsivitas, dan Produktivitas. Untuk itu diharapkan Pemerintah memperhatikan permasalahan-permasalahan di kantor Camat Menyuke agar pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kata-kata kunci: Kinerja, Organisasi Kecamatan, Kualitas Layanan, Responsibilitas, Akuntabilitas, Responsivitas, dan Produktivitas

ABSTRACT

e-ID card is one of the central government's program to be implemented by the subdistrict Menyuke to meet the community's identity in order to achieve a good purpose, but the program is still a lot of problems going on that does not comply with the standards of services carried out in order to give satisfaction on the people who assessed are judged by the quality of service, productivity, responsiveness, responsibility, and accountability. This research uses qualitative research methods perspective that aims to determine the performance of the organization in the administrative services in the district menyuke. The results of this study are less than optimal performance of the organization in the administrative services for human resource populatin is very low, low levels of employee discipline in the service at the district office Menyuke, especially in the quality of services, productivity, responsiveness, responsibility, and accountability. It is expected the government to pay attention to the problems at the district office Menyuke that services to the community in accordance with its duties and functions.

Keywords : Performance, Organizational District, Quality Of Services, Productivity, Responsiveness, Responsibility, and Accountability.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aparatur negara yang tergabung dalam organisasi di suatu instansi bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan. Oleh karena itu, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja organisasi pemerintah untuk lebih mendekatkan fasilitas pelayanan publik pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pelayanan publik di suatu instansi pemerintah tidak terlepas dari pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Informasi administrasi kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, dan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkoordinasi

dan berkesinambungan untuk menjamin stabilitas pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan sehingga pemerintah menetapkan kebijakan akan sistem informasi kependudukan.

Salah satu program pemerintah dalam pengelolaan informasi administrasi kependudukan adalah pembuatan *electronic-KTP* (e-KTP). Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut memberi peluang kepada penduduk untuk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya; untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris, dan lain sebagainya. Untuk mengatasi duplikasi tersebut, sekaligus menciptakan kartu identitas tunggal, maka dibuatlah Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional. KTP berbasis NIK secara nasional, memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pas foto, tanda tangan, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. KTP Elektronik merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011.

Penerapan KTP Elektronik berbasis NIK merupakan salah satu program

strategis nasional. Landasan Hukum pembuatan e-KTP Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan peraturan UU nomor 35 tahun 2010 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional merupakan Landasan Hukum pembuatan e-KTP. KTP Elektronik memiliki umur teknis 10 tahun. Masing-masing penduduk hanya akan memiliki satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) karena kemanapun penduduk tersebut berpindah daerah, NIK tersebut telah terintegrasi dalam database Dirjen Dupkcapil Kemendagri. Sehingga sudah dapat dipastikan bahwa e-KTP ini tidak dapat digandakan dan dipalsukan.

KTP elektronik sangat perlu untuk dapat menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapi dan teratur dalam rangka mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi menggunakan KTP setempat. Oleh karena itu, organisasi di suatu instansi pemerintahan diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Kualitas pelayanan dapat dinilai baik manakala masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan tentunya dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah/gratis, waktu yang cepat serta keluhan masyarakat terhadap pelayanan dapat dikatakan sedikit.

Kinerja organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sangatlah penting untuk mencapai tujuan organisasi pemerintah. Kantor Kecamatan Menyuke merupakan salah satu Instansi Pemerintah Daerah di Kabupaten Landak yang menjadi penyelenggara pelayanan pembuatan e-KTP untuk masyarakat di Kecamatan Menyuke.

Pelayanan publik di Kecamatan Menyuke pada dasarnya masih kurang optimal karena belum sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya. Salah satu tolok ukur pelayanan yang masih belum optimal ini dapat dilihat dari ketidakpuasan penduduk di daerah Kecamatan Menyuke, khususnya masyarakat yang berada jauh dari kantor Kecamatan Menyuke tersebut. Dalam usaha mempermudah pelaksanaan program e-KTP tentu harus ada penjelasan mengenai pelaksanaan program e-KTP tersebut, seperti : apa itu e-KTP, fungsi dan kegunaan e-KTP, proses pembuatan e-KTP, syarat dalam pembuatan e-KTP. Tetapi, pada kenyataannya justru hal-hal tersebutlah yang menjadi bagian dari hambatan dalam pelaksanaan program e-KTP.

Penyelenggaraan pembuatan e-KTP juga harus didukung oleh adanya fasilitas dan pegawai yang memadai. Namun, di Kantor Kecamatan Menyuke masih kekurangan pegawai dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP. Berdasarkan fasilitas elektronik yang disediakan, seharusnya pegawai yang menangani pembuatan e-KTP tersebut berjumlah dua orang, tetapi yang melaksanakan tugas hanya berjumlah satu orang saja. Hal ini menjadi salah satu hal yang mengakibatkan sering terjadinya antrian yang begitu panjang di Kantor Kecamatan Menyuke berkenaan dengan pelayanan pembuatan e-KTP.

Selain permasalahan yang disebutkan di atas, masyarakat setempat sering pula mengeluhkan pelayanan publik yang kurang memuaskan dari birokrat. Secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, kurang adil, kurang ramah, dan melelahkan. Misalnya, untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang terkadang

kurang etis dan logis. Padahal penduduk sudah berusaha menempuh jarak yang cukup jauh dari berbagai desa ke Kecamatan hanya untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur di kantor Kecamatan Menyuke. Bahkan, selain jangka waktu penyelesaian e-KTP terlalu lama, ketidaktelitian dari pihak yang bersangkutan masih terjadi sehingga tidak jarang terdapat kesalahan data di beberapa e-KTP yang sudah dicetak. Namun, keluhan masyarakat seperti itu kurang mendapat respon dari aparatur Kecamatan.

Fenomena-fenomena itu merupakan permasalahan awal yang akan diteliti untuk mendapatkan jawaban yang sesungguhnya dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengetahui kinerja organisasi pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Menyuke. Oleh karena itu, penulis mencoba untuk melakukan sebuah penelitian mengenai **“Kinerja Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Menyuke Kabupaten Landak”**.

2. Fokus Penelitian

Sejak kebijakan e-KTP tersebut diterapkan, banyak fenomena-fenomena yang muncul dari pelaksanaan kebijakan tersebut. Mengingat ruang lingkup permasalahan penelitian cukup luas, maka dalam penelitian ini penulis menentukan fokus penelitian. Penelitian ini difokuskan pada Kinerja Organisasi yang Mencakup Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Khususnya dalam Hal

Pembuatan e-KTP di Kecamatan Menyuke Kabupaten Landak.

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan tersebut di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu : **“Bagaimana Kinerja Organisasi Kecamatan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Menyuke Kabupaten Landak ?”**

4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : Ingin mengakaji Kinerja Organisasi Kecamatan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Menyuke Kabupaten Landak

5. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian tentu mempunyai manfaat yang diharapkan. Penelitian ini mencakup dua aspek manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik dari lembaga pemerintahan, dan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian berikutnya.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan dapat menambah wawasan masyarakat

tentang pelayanan yang berkualitas dari lembaga pemerintahan.

B. KAJIAN TEORI DAN METODOLOGI

1. Kajian teori

a. Teori Kinerja

Istilah “kinerja” merupakan terjemahan dari kata “*performance*” yang sepadan dengan kata-kata: “*accomplishment, execution, achievement*” Webster’s Dictionary, (dalam Sinambela 2011:132). “*Performance refers to the degree of accomplishment of the tasks that make up an employee’s job*” (Rue, dalam Sinambela 2011:201). Maksudnya kinerja merujuk pada tingkat penyelesaian tugas yang merupakan pekerjaan seseorang pegawai.

Apabila kinerja pegawai atau individu-individu itu baik maka secara otomatis kinerja organisasi juga baik yang pada akhirnya kepercayaan terhadap lembaga atau institusi semakin kuat Vigoda-Gadot dan Erran (dalam Dwiyanto 2006:82). Kinerja mengandung dua komponen penting yaitu:

1. Kompetensi berarti individu atau organisasi memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi tingkat kinerjanya.
2. Produktifitas: kompetensi tersebut diatas dapat diterjemahkan ke dalam tindakan atau kegiatan-kegiatan yang tepat untuk mencapai hasil kinerja (*outcome*).

Dwiyanto (2006:50) menentukan indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

1. Produktivitas. Konsep produktifitas tidak hanya

mengukur tingkat efesiensi, tetapi efektifitas pelayanan.

2. Kualitas pelayanan. Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responbilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik eksplisit maupun implicit (Lenvien, 1999)
5. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tundukpada pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan.

b. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan Pelayanan Umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di

daerah dan dilakukan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang atau pun jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian Pelayanan Publik merupakan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang membuat kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam memberikan layanan publik, menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap bepegangan pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan Publik dengan demikian dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Zethaml (dalam Sinambela 1983:275) mengemukakan tolak ukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari sepuluh dimensi antara lain meliputi:

- Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi.
- Resliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- Courtesey, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- Access, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk

mengetahui kebutuhan pelanggan.

c. Teori Organisasi

Organisasi adalah suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan, dan pemeliharaan suatu struktur atau pola hubungan kerja dari orang-orang dalam suatu kerja kelompok yang diungkapkan oleh Ernest Dale. Namun menurut Cyril Soffer, organisasi merupakan perserikatan orang-orang yang masing-masing diberi peran tertentu dalam suatu sistem kerja dan pembagian dimana pekerjaan itu diperinci menjadi tugas-tugas, dibagikan kemudian digabung lagi dalam beberapa bentuk hasil. Secara umum dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah sekelompok orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Suatu organisasi dapat menjadi suatu nit soial yang paling efektif dan efisien. Organisasi yang diharapkan adalah organisasi yang efektif dan efisien dalam menentukan tujuan dari suatu organisasi.

Menurut prespektif kelembagaan organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu entitas sosial yang dikordinasikan secara sadar, diikuti pembatasan-pembatasan yang secara relatif berkesinambungan dengan pengidentifikasian rambu-rambunya secara jelas bersama-sama dalam Thoha (Robbins, 1990). Berangkat dari definisi tersebut, menjelaskan empat prinsip utama, yaitu:

1. Organisasi berupa entitas-entitas sosial yang terdiri atas manusia dan kelompok manusia. Fungsi penting dari keberadaan organisasi sepenuhnya hanyalah dan tidak lain sebagai wahana interaksi antar manusia,
2. Organisasi akan senantiasa terarah pada tujuan tertentu diakrenakan keberadaaan itulah merupakan

perwujudan dari alasan berdirinya suatu organisasi. Tanpa formula tujuan, berarti tidak akan ada alasan bagi berdirinya organisasi tidak lagi memiliki alasan bagi kehadirannya atau keberadaannya terhenti,

3. Organisasi mengandung sitem-sistem dikoordinasikan secara rasional agar mampu meraih tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tugas-tugas keorganisasian secara objektif dipilah kedalam departemen agar tercapai tingkat efesiensi dan efektivitas yang semakin tinggi,
4. Organisasi memiliki rambu-rambu pembatas yang relatif teridentifikasi secara jelas yang menentukan unsur mana saja yang termasuk bagian atau bukan dari organisasi itu.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data terdiri dari beberapa tahapan, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Lokasi penelitian ialah Kecamatan Menyuke Kabupaten Landak. Subjek penelitian ialah Pemerintah Kecamatan Menyuke yang terdiri dari Camat, Skretaris Camat, Kasi Pemerintahan, beberapa Kepala Desa dan Sekretaris Desa serta beberapa Masyarakat di Kecamatan Menyuke yang ditentukan secara sampling.

C. HASIL PENELITIAN

DANPEMBAHASAN

1. Produktivitas

Produktivitas dalam pelayanan publik merupakan pelaksanaan efektifitas birokrasi, dan tidak hanya itu tetapi juga mengukur

efektifitas pelayanan publik yang dilaksanakan tersebut. Produktivitas adalah suatu perwujudan daripada pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pihak kecamatan dalam menjalankan tugas sebagai instansi pemerintahan yang berkenaan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Keterangan beberapa warga dalam wawancara yang dilakukan menyebutkan bahwa selain proses pembuatan e-KTP yang lambat, tidak adanya kepastian waktu, masih terjadi kurang telitian memasukkan data penduduk dalam pembuatan e-KTP, dan bahkan masih ada pegawai di Kantor Kecamatan Menyuke yang tidak datang tepat waktu. Kekurang disiplin terhadap jam kerja ini membuat layanan menjadi lebih lambat, dan kurang telitian dalam memasukkan data pegawai ini tentu membuat hasil layanan menjadi tidak praktis. Dikatakan tidak praktis karena jika sudah terjadi kekeliruan pada data yang tercantum di e-KTP baik itu nama, tempat tanggal lahir, status perkawinan, dan NIK (Nomor Induk KTP) tentu akan membuat warga tersebut harus mengurus ulang kembali e-KTP tersebut ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kekeliruan dalam pencetakan data di e-KTP menyebabkan proses perbaikan yang berbelit-belit sehingga mempersulit warga. Untuk mengurus data yang salah pada e-KTP, warga tersebut harus meminta surat keterangan dari Kepala Desa dan Camat, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Ijazah, dan e-KTP yang telah dicetak tersebut dan mengurusnya ke Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Landak. Bahkan ada warga yang sudah sampai tiga kali datang ke kantor kecamatan untuk mengurusnya namun masih belum mendapatkan kepastian dari pihak kecamatan. Warga tersebut diminta pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Landak hanya untuk mendapatkan informasi mengenai penanganan hal tersebut. Informasi yang sebenarnya masih bisa disampaikan oleh pihak kecamatan. Sedangkan adanya ketidakpastian waktu selesainya pembuatan e-KTP disebabkan pembuatan e-KTP yang disentralkan di pusat, jadi seluruh kecamatan di Indonesia harus antri untuk melakukan pembuatan/pencetakan e-KTP, sehingga pihak kecamatan pun tidak bisa memberikan kepastian mengenai waktu penyelesaian e-KTP tersebut. Berdasarkan keterangan dari pihak terkait seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya bahwa produktivitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Camat Menyuke dapat dikatakan kurang baik. Meski begitu, pihak kecamatan telah berusaha melakukan pembenahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan di kecamatan meskipun masih ada keluhan dari warga masyarakat. Hal tersebut disertai dengan adanya perbaikan atau revisi yang dilakukan oleh pihak kecamatan, salah satunya dengan melakukan Standar Operasional Pelayanan yang mereka lakukan. Sebagai contoh adalah dengan sistem jemput bola yang dilakukan oleh pihak kecamatan dimana dalam sistem ini pihak

kecamatan siap untuk melakukan pekerjaan di luar kantor camat untuk melayani masyarakat. Terutama masyarakat yang berada jauh di desa yang jarak mungkin sulit ditempuh bagi masyarakat yang tidak mempunyai kendaraan atau masyarakat yang mempunyai keterbatasan dalam hal ekonomi.

2. Kualitas Layanan

Layanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah dilakukan.

Pembuatan e-KTP menjadi salah satu tolok ukur kualitas pelayanan di Kecamatan Menyuke. Seperti yang terjadi sekarang ini, adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Menyuke kepada mereka. Tidak jarang pegawai Kantor Camat terlihat sibuk dengan urusan sendiri. Seperti sibuk menggunakan *handphone*, berkumpul hanya untuk membicarakan topik yang tidak ada kaitannya dengan layanan masyarakat yang sedang berlangsung, dan bahkan ada pegawai yang duduk santai di kantin. Hal tersebut menimbulkan kesan yang kurang baik bagi masyarakat yang melihat dan yang sedang berurusan, sehingga memicu munculnya stigma negatif masyarakat akan kinerja Kantor Camat dalam menjalankan tugas sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dengan adanya kejadian tersebut masyarakat merasa tidak di perdulikan dan dihargai. Padahal bagi mereka untuk berkunjung ke

kecamatan untuk mendapatkan layanan adalah hal yang jarang mereka lakukan karena alasan pekerjaan.

Selain itu ada beberapa kendala dalam pembuatan e-KTP, yaitu rusaknya alat perekam dan kurang disiplinnya pegawai yang bertugas mengoperasikan alat perekam e-KTP di Kantor Camat Menyuke. Alat perekam tersebut rusak pada bagian alat iris mata. Alat yang gunanya untuk merekam kedua mata dan dimasukan kedalam cip yang ada di dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut. Kerusakan alat perekam yang dialami oleh pihak kecamatan makin membuat masyarakat merasa sia-sia telah/untuk datang dan melakukan perekaman. Walaupun pihak kecamatan memberikan inisiatif kepada masyarakat untuk meminta bantuan kepada kecamatan lain dalam proses perekaman, namun inisiatif ini tetap tidak membuat masyarakat merasa senang dan puas, tetapi lebih membuat waktu mereka lebih tersita. Hal tersebut dikarenakan jarak tempuh dari Kecamatan Menyuke ke Kecamatan terdekat cukup jauh sehingga memakan waktu hingga 1 (satu) sampai 2 (jam) perjalanan.

Sedangkan kurangnya disiplin terlihat dari ketidakhadiran dalam jangka waktu yang cukup lama salah seorang pegawai yang bertugas untuk mengoperasikan alat perekaman. Untuk sementara pegawai yang mengoperasikan alat perekaman tersebut hanya 1 (satu) pegawai saja dari 2 (dua) pegawai yang ada di Kantor Camat Menyuke dan alat yang dipakai hanya 1 (satu) dari 2 (dua) alat yang ada. Tetapi dengan 1 (satu)

alat saja pihak kecamatan masih kurang optimal dalam melaksanakan perekaman yang seharusnya bisa dilakukan dengan baik. Dalam prosesnya pegawai yang menangani perekaman belum masuk sesuai dengan jam kantor. Pegawai yang mengoperasikan alat tersebut sering terlambat masuk hingga masyarakat yang ingin melakukan perekaman harus menunggu hingga petugas datang. Setelah menunggu lama pun tidak menjamin proses perekaman dapat dilakukan pada hari itu juga karena terkadang lampu padam setelah pegawainya mulai akan melakukan perekaman. Pemaparan tersebut dapat menunjukkan bahwa kualitas layanan di Kantor Camat Menyuke masih kurang baik.

3. **Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan pihak-pihak yang bersangkutan dan norma-norma yang berlaku dan berkembang di masyarakat.

Responsibilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Menyuke masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat. Keluhan dan pengaduan tersebut menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya).

Berdasarkan keterangan-keterangan yang diungkapkan oleh warga masyarakat Kecamatan Menyuke di atas dapat dilihat bahwa masih ada aparaturnya Kantor Camat Menyuke yang kurang peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari mereka. Ketika ada masyarakat yang melontarkan pertanyaan kepada aparaturnya Kantor Camat Menyuke, tidak jarang pertanyaan tersebut tidak mendapatkan jawaban. Adapula aparaturnya yang masih tetap saja sibuk dengan *handphone* atau *game* di komputer mereka. Hal tersebut membuat masyarakat merasa tidak dipedulikan, merasa dianggap sebagai pengganggu aktivitas mereka, sehingga memberikan efek jera kepada masyarakat untuk berurusan di Kantor Camat Menyuke.

4. **Responsivitas**

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk menangani kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas adalah unsur penunjang yang sangat penting dalam instansi, baik itu milik negara maupun milik swasta.

Responsivitas ini berkaitan erat dengan responsibilitas.

Jadi, apabila responsibilitas pelayanan Kantor Camat Menyuke baik, responsivitas pun akan baik pula, dan sebaliknya. Apabila responsibilitas pelayanan Kantor Camat Menyuke tidak baik, responsivitas pun akan tidak baik pula. Namun, apabila kita melihat kembali mengenai

responsibilitas seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya terlihat bahwa responsibilitas yang dimiliki oleh organisasi Kantor Camat Menyuke masih kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan warga Kecamatan Menyuke menunjukkan bahwa belum maksimalnya kemampuan Kantor Camat Menyuke dalam mengenal kebutuhan masyarakat dan belum baiknya penyusunan agenda pelayanan. Hal ini bisa terlihat dari pemaparan persyaratan perubahan domisili di papan pengumuman yang belum lengkap sehingga proses pengurusan memakan waktu lama dan terkesan berbelit-belit. Masih kurangnya unsur responsivitas Kantor Camat Menyuke dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sangat mempengaruhi kinerja Kantor Camat Menyuke tersebut. Meski begitu, Camat Menyuke sudah memberikan himbauan kepada staf-staf di Kantor Camat Menyuke untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, terutama yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yang menjadi tuntutan masyarakat ini berkaitan dengan kebijakan, aktivitas birokrasi atau pelayanan publik yang seharusnya mengakomodasi kebutuhan masyarakat setempat. Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Menyuke sudah cukup baik karena sudah melaksanakan tugas sebagai penyelenggara pemerintahan pada bidang pelayanan administrasi kependudukan. Hanya saja jika

dilihat dari kejadian-kejadian yang berhubungan dengan produktivitas, kualitas, responsibilitas, responsivitas seperti yang telah dipaparkan di bagian sebelumnya dapat terlihat bahwa pelayanan di Kantor Camat Menyuke seperti mengabaikan rasa tanggungjawab terhadap tugasnya sebagai aparatur Kantor Camat Menyuke. Padahal adanya rasa tanggung jawab ini juga dapat membantu masyarakat untuk memahami kondisi lingkungan dan prosedur pelayanan di Kantor Camat Menyuke. Artinya, apabila aparatur Kantor Camat mempunyai rasa tanggung jawab maka ia akan berusaha mengkomunikasikan hal-hal yang terkait dengan pelayanan dengan baik. Komunikasi yang baik ini nantinya akan mendorong rasa engertian dari masyarakat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan yaitu, sebagai berikut:

1. Produktivitas

Kinerja kecamatan mayuke dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten landak dirasakan masih kurang karena masih terdapat sikap yang acuh dalam pemberian pelayanan.

2. Kualitas Layanan

Masih adanya masalah struktur birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik, dan ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani.

3. Responsibilitas

Masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat seperti

keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, , persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif.

4. Responsivitas

Rendahnya responsivitas disebabkan oleh belum berkembangnya komunikasi eksternal secara efektif oleh birokrasi terlihat pada masih besarnya *gap* yang terjadi.

5. Akuntabilitas

Masih kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai kecamatan menyukse sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat selesai dalam jangka singkat menjadi sangat lama.

E. Apresiasi

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh keluarga besar Program Studi Ilmu Pemerintahan, Pengelola, Pengasuh, Badan Diklat Provinsi Kalimantan Barat dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten Landak, khususnya Kantor Camat Menyuke Kabupaten Landak yang telah mengizinkan serta membantu memberikan informasi dan data dalam proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Budiarjo, Miriam. 2010. *Demokrasi Di Indonesia*. PT. Gramedia : Jakarta.

Dwiyanto, Agusdkk. 2006-cetakan kedua. *Reformasi Birokrasi Publik*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.

....., 2008-cetakan ketiga. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.

.....2003a. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi daerah Temuan dari Survei Tata Pemerintahan dan Sentralisasi 2001 (GDS 2002)*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependidikan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.

.....2003b. 2003b. *Teladandan Pantangan: dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.

Fermana, Surya. 2009. *Kebijakan Publik*. Ar-Ruzz Media: Yogyakarta.

Heene Aime, Prof. Dr, dkk. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. PT. Rifika Aditama: Bandung.

Juliantara, Dadang (Ed.). 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan: Yogyakarta.

Jude, Thimotidan Stephen P. Robbins, 2008. *Prilaku Organisasi*, edisi 12. Salemba Empat : Jakarta

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan: Yogyakarta.

Kusmorotomo, Wahyudi. 2006.
Etika Administrasi Negara. PT.
Raja Grafindo Persada : Jakarta

Lexy J. Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya offset.

Moenir, A.S. 1995.
Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara

Nurmandi, Achmad. 2010. *Menejemen Pelayanan publik*. PT. Sinergi Visi Utama: Yogyakarta.

Peraturan Pemerintah no 65 Tahun 2005
tentang Pedoman Penyusunan Dan Peherapan Standar Pelayanan Minimal.

Satori dan Komariah, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet

Setyawan Salam Dharma. 2004.
Manajemen Pemerintah Indonesia. Djambatan Anggota IKAPI: Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Akasara: Jakarta.

Siagian, Sondang P. 2009.
Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi, dan Terapinya. Ghalia Indonesia : Jakarta

Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama: Bandung.

Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. PT. Andi : Jakarta.

Thoha, Mitfah. 1983. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Literatur Peraturan Perundang-undangan

Permen-PAN No: PER/09/M.PAN/5/2007
Tentang indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintahan.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Rujukan Elektronik

Wikipedia. Pelayanan Publik. http://en.wikipedia.org/wiki/public_service

<http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/standar-pelayananpublik.html>

Skripsi

Theonardus Aririski dalam skripsinya yang berjudul **Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Dibidang Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Belimbing Kabupaten Melawi**, Progam Studi Ilmu Pemerintahan Kerja Sama Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2013

Lorensia Nunung dalam skripsinya yang berjudul **Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak**, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Kerjasama Dengan Pemerintah Propinsi Kalimantan Barat Tahun 2012.





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

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

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

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

Nama Lengkap : ANDYKA KRISTIANTO
NIM / Periode lulus : E42010055 / 2014
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address /HP : andyka.kristianto@gmail.com / 089693401510

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 ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KECAMATAN MENYUKE KABUPATEN LANDAK**

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/disetujui
Pengelola Jurnal.....*IP/21 Jun 2015*

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 30 Desember 2014


Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 196202141986031001


(Andyka Kristianto)