

# **KINERJA APARATUR PEMERINTAH DAERAH DALAM PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT SINGKAWANG UTARA KOTA SINGKAWANG**

Oleh:  
**YOGKA TRIADHA**  
NIM. E42011068

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : [tyogka@ymail.com](mailto:tyogka@ymail.com)

## **Abstrak**

Dalam penelitian ini, penulis ingin merumuskan permasalahan yaitu bagaimana kinerja aparat pemerintah daerah dalam perekaman data kependudukan di Kantor Camat Singkawang Utara Kota Singkawang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja aparat pemerintah daerah dalam perekaman data kependudukan dan mengetahui kualitas kerja aparat pemerintah daerah dalam perekaman data kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Penulis menganalisis 5 (lima) indikator pengukuran kinerja aparat pemerintah daerah dalam perekaman data kependudukan yaitu ketampakan fisik, reliabilitas, kompetensi, akses dan komunikasi. Pada bagian penutup, penulis mengungkapkan beberapa kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan fenomena permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum aparat pemerintah daerah di Kantor Camat Singkawang Utara telah menunjukkan kinerjanya dengan baik. Namun, untuk fasilitas, sarana dan prasarana yang ada masih belum sesuai dengan kebutuhan serta masih sulitnya masyarakat untuk mendapatkan informasi dan menjangkau tempat layanan. Selanjutnya peneliti memberikan beberapa saran kepada Pemerintah Kecamatan Singkawang Utara untuk selalu meningkatkan kinerja aparaturnya demi menciptakan pelayanan yang memuaskan.

Kata-kata Kunci : Kinerja, aparat pemerintah daerah, perekaman data kependudukan.

## **PERFORMANCE OF LOCAL GOVERNMENTS APPARATUS IN THE RECORDING OF POPULATION DATA IN THE NORTH SINGKAWANG SUB-DISTRICT OFFICE SINGKAWANG CITY**

### **Abstrack**

In this thesis, writer wanted to formulate the problem of how is the performance of local government apparatus in the recording of population data in the North Singkawang Sub-District Office Singkawang City. This research is intended to describe the performance of local government apparatus in the recording of population data and to know the quality of work in the local government apparatus in recording population data. This research use a qualitative approach with descriptive research method. Writer analyzes five (5) measurement indicators in the performance of local government apparatus in the recording of population data that is physically visibility, reliability, competence, access and communication. In the concluding section, writer reveals some conclusions and suggestions related to the phenomenon of the problems studied. The research result shows that in general the local government apparatus in the North Singkawang Sub-District Office has shown good performance. However, the facility, the existing infrastructure is still not accordance with what they need as well as the difficulty for society to obtain information and reach the locations of the service. Furthermore, researchers give some advice to the Government of the North Singkawang Sub-District to constantly improve the performance of the apparatus in order to create satisfy service.

*Keywords : Performance, Local Government Apparatus, Recording of Populations Data*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas pokok dan fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat berupa baik barang, jasa maupun pelayanan administrasi. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa, salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum yang tercermin dari bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang-Undang tersebut, administrasi kependudukan mempunyai pengertian yaitu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pemerintah daerah berupaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penertiban administrasi kependudukan yang bertujuan untuk perencanaan pembangunan

dan pelayanan publik. Upaya tersebut dapat terlihat dari upaya pemerintah berupa ancaman yang memberlakukan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai akses dalam semua layanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Erdi, 2013).

Kecamatan Singkawang Utara merupakan salah satu Kecamatan di Kota Singkawang yang melaksanakan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik dalam perekaman data kependudukan di Kecamatan Singkawang Utara meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.

Terbitnya KTP merupakan bukti dan identitas resmi bahwa penduduk atau warga masyarakat telah melaksanakan pendaftaran penduduk. Kepemilikan KTP menjadi bukti bahwa negara telah mengakui identitas seseorang dinegaranya. KTP berisi informasi mengenai sang pemilik kartu, termasuk: Nomor Induk Kependudukan (N.I.K.), nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tandatangan pemegang KTP, nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani.

Berdasarkan Data Umum 2013, peneliti menemukan bahwa dari 23.724

jiwa wajib KTP, sekitar 44,58 persen atau 10.577 jiwa yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan sekitar 55,42 persen atau 13.147 jiwa belum memiliki KTP. Data tersebut menggambarkan bahwa masih banyak penduduk di Kecamatan Singkawang Utara yang belum memiliki KTP.

Penulis melihat terdapat fenomena yang terjadi berkaitan dengan kinerja aparatur di Kantor Camat Singkawang Utara Kota Singkawang. Masih terdapat kekeliruan berupa kesalahan pengetikan nama dalam pelayanan administrasi administrasi. Permasalahan tersebut terjadi dikarenakan kesalahan dalam input data yang dilakukan oleh aparatur yang bertugas dalam hal tersebut.

Data Umum 2013 tentang pelayanan administrasi di Kantor Camat Singkawang Utara, menunjukkan bahwa ada 40 orang yang mengalami kesalahan dalam pengetikan nama. Kesalahan tersebut berakibat pada masyarakat yang harus menunggu perbaikan kesalahan, bahkan masyarakat juga harus kembali ke kantor hingga perbaikan nama telah diganti dan diterbitkan kembali.

Dalam data Singkawang Utara Dalam Angka Tahun 2013, penulis melihat jarak tempuh dari Kantor Kelurahan ke Kantor Camat Singkawang Utara terlihat cukup jauh. Untuk 2 (dua) Kelurahan terjauh, Kelurahan Setapak Besar

merupakan kelurahan dengan jarak tempuh terjauh menuju Kantor Kecamatan dengan jarak 9 Km dan Kelurahan Semelagi Kecil dengan jarak tempuh 8 Km. Data tersebut menggambarkan bahwa bagi sebagian rumah warga masyarakat jarak menuju Kantor Camat Singkawang Utara cukup jauh. Hal tersebut kemungkinan akan berdampak terhadap minat masyarakat yang berada di daerah terpencil untuk melaksanakan perekaman data kependudukan.

Dalam ruang perekaman data pembuatan e-KTP, peneliti menemukan 2 (dua) perangkat komputer, yang hanya berfungsi 1 (satu) perangkat saja. Hal tersebut tentunya akan mengganggu proses perekaman data kependudukan dalam upaya pemberian pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

Fenomena permasalahan terlihat pada saat penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Kerja 3 (PPK 3). Masyarakat mengeluhkan petugas yang seharusnya melayani perekaman data tidak berada ditempat pelayanan. Bentuk penyampaian keluhan masyarakat secara langsung tersebut, menjadi pusat perhatian bagi baik pegawai kantor maupun masyarakat yang sedang mengurus berbagai keperluan. Hal tersebut seringkali menciptakan suasana yang kurang nyaman dilingkungan kantor itu sendiri.

Penulis juga menemukan fenomena permasalahan yaitu adanya masyarakat yang harus kembali untuk melengkapi persyaratan demi mendapatkan pelayanan. Hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya informasi yang mereka dapatkan berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Singkawang Utara.

Fenomena yang telah dijelaskan dalam latar belakang tersebut telah memberikan gambaran bahwa kinerja aparatur dalam perekaman data kependudukan di Kantor Kecamatan Singkawang Utara Kota Singkawang belum optimal. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik mengadakan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah. Tulisan ini berjudul: “Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Perekaman Data Kependudukan di Kantor Camat Singkawang Utara Kota Singkawang.”

## 2. Fokus Penelitian

Berdasarkan fenomena permasalahan dalam latar belakang, peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja aparatur pemerintah daerah dalam perekaman data kependudukan pada instansi ini. Berdasarkan indikasi permasalahan yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini difokuskan pada kinerja aparatur pemerintah daerah pada

Bidang Pemerintahan dalam perekaman data kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik.

## 3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah, pokok permasalahan dalam penulisan usulan penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana kinerja aparatur pemerintah daerah dalam perekaman data kependudukan di Kantor Camat Singkawang Utara Kota Singkawang?

## 4. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian merupakan uraian yang menyebutkan secara spesifik maksud dan tujuan yang hendak dicapai dari penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini, yaitu :

- a) Untuk mendeskripsikan kinerja aparatur pemerintah daerah dalam perekaman data kependudukan di Kantor Camat Singkawang Utara, Kota Singkawang?
- b) Untuk mengetahui kualitas kerja aparatur pemerintah daerah dalam perekaman data kependudukan di Kantor Camat Singkawang Utara, Kota Singkawang?

## 5. Manfaat Penelitian.

### a) Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, serta khazanah ilmu pengetahuan dalam metode penelitian khususnya yang berhubungan dengan kinerja aparatur pemerintahan kecamatan.
- 2) Bagi pihak akademisi, penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran dalam mengkaji kinerja aparatur pemerintah dalam mengoptimalkan kinerjanya sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

### b) Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mengoptimalkan kinerjanya demi menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan.

## B. TEORI DAN METODOLOGI

### 1. Kinerja Aparatur Dalam Kontek Perekaman Data Kependudukan

#### a) Kinerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja memiliki tiga pengertian yaitu : (1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja. Pengertian lain dari kata kinerja dikemukakan oleh Mangkunegara (2004:67), yaitu hasil kerja yang kualitas dan kuantitasnya yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ambar Teguh Sulistiyani (2003:233) menyatakan bahwa kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya". Dari pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang (aparatur) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam buku Pengukuran Kinerja Pegawai Pemerintah (2000:7) mengungkapkan pengukuran kinerja yakni : (1) Aspek finansial; (2) Kepuasan pelanggan; (3) Operasi bisnis internal; (4) Kepuasan pegawai; (5) Kepuasan komunitas dan *stakeholders*; serta (6) Waktu. Aspek-aspek pengukuran kinerja tersebut merupakan acuan dalam mengukur

kinerja aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Kemudian diperkuat dengan Zeithaml Parasuraman dan Berri (dalam Winarsih, 2012:182) mengemukakan sepuluh indikator kinerja pelayanan yaitu: 1) Ketampakan Fisik (*tangible*); 2) Reliabilitas (*reliability*); 3) Responsivitas (*responsivity*); 4) Kompetensi (*competence*); 5) Kesopanan (*courtesy*); 6) Kredibilitas (*kredibility*); 7) Keamanan (*security*); 8) Akses (*access*); 9) Komunikasi (*communication*); dan 10) Pengertian (*understanding the customer*).

Dalam Ketampakan Fisik (*tangibles*), indikator ini mengandung arti penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki providers. Reliabilitas (*reability*) merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Responsivitas (*responsiveness*) ialah kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Kompetensi (*competence*) adalah kemampuan petugas terhadap tugas dan fungsi yang diemban. Kesopanan (*courtesy*) ialah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk kredibilitas (*credibility*), indikator ini merupakan reputasi yang dimiliki penyedia layanan dan petugas layanan. Akses (*access*) ialah kemudahan dalam memperoleh informasi

dan menjangkau tempat layanan. Komunikasi (*communications*) adalah bagaimana petugas mengkomunikasikan prosedur dan mekanisme pelayanan serta menjawab keluhan dari penerima layanan. Untuk pengertian (*Understanding the costumers*), indikator ini mempunyai pengertian ketanggapan terhadap kebutuhan penerima layanan. Indikator pengukuran kinerja diatas, merupakan landasan penilaian tentang pengukuran kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

#### b) Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengartikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Aparatur pemerintah merupakan abdi masyarakat wajib memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, institusi pemerintah memerlukan prinsip-prinsip yang akan dijadikan sebagai pegangan, sehingga mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur

Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu : (a) Kesederhanaan; (b) Kejelasan; (c) Kepastian Waktu; (d) Akurasi; (e) Keamanan; (f) Tanggungjawab; (g) Kelengkapan Sarana dan prasarana; (i) Kemudahan Akses; (j) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; dan (k) Kenyamanan. Pelayanan aparatur pemerintah haruslah berlandaskan pada prinsip-prinsip pelayanan publik sehingga menciptakan suatu kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Sinambela (2010:6) juga mengungkapkan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Indikator pelayanan publik yang dimaksud yaitu: (1) Transparan; (2) Akuntabilitas; (3) Kondisional; (4) Partisipatif; (5) Kesamaan Hak; dan (6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban.

Menurut Niajar (dalam Sedarmayanti,2009:244), Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi pelayanan, yaitu : (a) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit; (b) Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi

pelanggan; (c) Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien; (d) Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan; dan (e) Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka; (f) Dalam melayani pelanggan diperlukan motto : *“costumer is King and customer is always right”*. Karakteristik pelayanan merupakan suatu panduan dasar dalam pemberian pelayanan yang cepat, murah dan ramah demi menciptakan kepuasan terhadap penerima pelayanan.

#### c) Kualitas Pelayanan Publik

Sedarmayanti (2009 : 253) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mengacu pada pengertian, yaitu : (a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu; (b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan atau kerusakan.

Hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan menurut Sedarmayanti (2009:253) yaitu : (a) Akurasi pelayanan; (b) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (c) Tanggungjawab; (d) Kelengkapan; (e) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; (f) Variasi model pelayanan; (g) Pelayanan pribadi; dan (h) Kenyamanan dalam

memperoleh pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kualitas pelayanan, maka masyarakat akan merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan.

#### d) Aparatur Pemerintah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), aparat ialah : (1) badan pemerintahan, instansi; (2) pegawai negeri; dan (3) alat negara sedangkan untuk istilah aparatur pemerintah diartikan sebagai pegawai negeri, alat negara dan aparatur negara.

Aparatur pemerintah adalah petugas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, mengartikan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN), yaitu pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintahan dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam jabatan pemerintahan dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur pemerintah menjalankan kebijakan publik dan pelayanan publik.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Perekaman Data Kependudukan di Kantor

Camat Singkawang Utara Kota Singkawang menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:9), metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen). Dalam metode ini, peneliti merupakan instrument kunci, untuk teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Penelitian kualitatif dilakukan terhadap data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Ketampakan Fisik (*Tangible*)

Ketampakan fisik (*tangibles*) menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Winarsih, 2012:182) adalah penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan. Berkaitan dengan ketampakan fisik bahwa fasilitas dan sarana prasarana di Bidang Pemerintahan Kecamatan Singkawang Utara masih mengalami kekurangan pada komputer dan printer. Perekaman e-KTP terkadang terkendala pada jaringan yang gagal terhubung antara Kantor Camat

Singkawang Utara dengan Disdukcapil Kota Singkawang.

## 2. Relibilitas (*Reliability*)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Winarsih, 2012:182), reliabilitas (*reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Aparatur Pemerintah Daerah di Kecamatan Singkawang Utara telah berupaya meningkatkan kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan publik yang akurat. Upaya tersebut ditunjang dengan diikutsertakannya aparatur dalam bidang perekaman data kependukan dalam Diklat maupun Bimtek. Kesalahan input nama dalam perekaman data kependudukan dapat diperbaiki dengan cepat. Aparatur pemerintah harus bisa memberikan jawaban dalam bentuk tindakan atas tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, akurat dan murah.

## 3. Kompetensi (*Competence*)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Winarsih, 2012:182), kompetensi (*competence*) merupakan kemampuan petugas terhadap tugas dan fungsi yang diemban. Aparatur di Kecamatan Singkawang Utara Kota Singkawang sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Berkaitan dengan keluhan

masyarakat yang melihat adanya aparatur yang belum disiplin, hal tersebut mungkin dikarenakan aparatur yang bertugas dalam bidang tersebut sedang melaksanakan tugas dinas luar.

## 4. Akses (*Acces*)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Winarsih, 2012:182) bahwa akses (*acces*) adalah kemudahan memperoleh informasi dan menjangkau tempat layanan. sebagian rumah warga masyarakat terutama yang berada di Kelurahan Setapak besar, letak kantor dengan rumah mereka terbilang cukup jauh. Mobil Keliling Kecamatan yang seharusnya berfungsi dalam pemberian pelayanan dan penyebaran informasi kesetiap Kelurahan tidak bisa beroperasi dikarenakan sistem komputer yang rusak. Hal tersebut tentunya berakibat pada belum optimalnya akses dan kemudahan informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam perekaman data kependudukan.

## 5. Komunikasi (*Communications*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi adalah pengiriman pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami, dihubungkan dan kontak petugas layanan sudah bekerja dengan baik dan sopan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Petugas

pelayanan merespon dengan baik setiap aduan atas kekeliruan yang telah terjadi. Aparatur pemerintah selaku penyedia layanan, sangat mengutamakan komunikasi demi mewujudkan pelayanan yang memuaskan. Kekeliruan bagi baik aparatur maupun masyarakat untuk segera dikomunikasikan dengan baik sehingga menciptakan iklim yang kondusif selama pelayanan.

#### **D. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN**

##### **a) Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan atau dipaparkan Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

##### **1. Ketampakan Fisik (*Tangible*)**

Ketampakan fisik berkaitan dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Singkawang Utara masih belum memenuhi standar. Aparatur masih merasakan kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer dan printer. Selain itu, jaringan yang tidak terhubung antara Kantor Kecamatan dengan Disdukcapil berdampak pada data yang belum bisa dikirim. Peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu faktor penting

dalam meningkatkan kinerja aparatur sebagai upaya pemberian pelayanan yang memuaskan.

##### **2. Reliabilitas (*Reliability*)**

Pada pelaksanaan perekaman data kependudukan di Kantor Camat Singkawang Utara, aparatur telah berusaha melaksanakan pelayanan secara akurat. Kesalahan yang terjadi bukan saja dikarenakan oleh aparaturnya melainkan masyarakat. Segala aduan berkaitan dengan kesalahan dalam penulisan identitas warga dengan segera diperbaiki oleh aparatur.

##### **3. Kompetensi (*Competence*)**

Dalam pelaksanaan perekaman data kependudukan di Kantor Camat Singkawang Utara ini, aparatur pemerintah Kecamatan Singkawang Utara sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Pemerintah Kecamatan Singkawang Utara mendapatkan penilaian yang positif dari masyarakat karena telah sesuai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Peneliti menyimpulkan bahwa aparatur pemerintah harus memiliki tugas dan kewajiban yang sesuai dengan kemampuan dan jabatan yang diembannya.

##### **4. Akses (*Acces*)**

Akses menuju lokasi kantor Kecamatan bagi sebagian warga masyarakat

terbilang cukup jauh dikarenakan jarak tempuh yang jauh serta adanya bagian dari ruas jalan yang rusak. Upaya pemerintah untuk mempermudah akses bagi masyarakat mengalami kendala yaitu tidak beroperasinya Mobil Keliling Kecamatan sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan istilah jemput bola kesetiap Kelurahan belum bisa dilanjutkan pelaksanaannya.

### 5. Komunikasi (Communications)

Dalam pelaksanaan pelayanan, aparatur pemerintah di Kantor Camat Singkawang Utara telah memberikan informasi dan berkomunikasi dengan baik. Adanya pengaduan masyarakat atas terjadi kekeliruan dalam pelayanan, dengan segera akan direspon oleh petugas layanan untuk segera dilakukan perbaikan. Peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan akan menciptakan suasana pelayanan yang baik, sehingga masyarakat akan terus berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan perekaman data kependudukan.

### b) Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah Kecamatan Singkawang Utara harus memperhatikan dan memelihara kondisi fasilitas, sarana dan

prasarana kerja dengan menggunakan anggaran kecamatan ataupun bantuan dari kota sehingga memadai untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Perlunya peremajaan fasilitas operasional, terutama berkaitan dengan komputer, printer dan jaringan pengirim data hasil perekaman e-KTP demi meningkatkan kinerja aparturnya.

2. Perlunya peningkatan Sumber Daya Manusia yang berkelanjutan bagi Aparatur Pemerintah Daerah di Kecamatan Singkawang Utara melalui Diklat maupun Bimtek. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.
3. Pemerintah Kecamatan Singkawang Utara harus menyesuaikan tugas dan kewajiban yang diemban oleh aparatur dengan kemampuan dan jabatan yang dimiliki. Hal tersebut tentunya harus dilakukan dengan menganalisis jabatan aparatur demi menciptakan kompetensi dan kualitas kerja yang optimal.
4. Peningkatan Akses Transportasi bagi masyarakat, khususnya sarana dan Prasarana penghubung untuk masyarakat yang tinggal didaerah yang jauh dan penambahan jumlah Mobil Keliling Kecamatan (M-Link) sehingga masyarakat akan lebih mudah mengakses informasi secara langsung disetiap kelurahan.

5. Pemerintah Kecamatan untuk selalu meningkatkan komunikasi kepada masyarakat, penyebarluasan informasi hingga kedaerah terpencil secara optimal, tanpa perbedaan demi meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan perekaman data kependudukan dengan tujuan perencanaan pembangunan.

### c) Keterbatasan Penelitian

Adapun beberapa keterbatasan yang peneliti alami sebagai berikut :

1. Peneliti merasakan keterbatasan waktu yang diberikan lembaga yaitu sebanyak 11 hari. Dalam waktu 11 hari tersebut, peneliti melakukan wawancara, dokumentasi dan analisis data.
2. Peneliti merasakan kurangnya literatur yang dimiliki penulis karena sulitnya mendapatkan buku-buku terutama berkaitan dengan pemerintahan dikarenakan peneliti bertempat tinggal dilingkungan asrama.

Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja-Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Dwiyanto, Agus dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Erdi. 2013. *Studi Tentang Kesadaran Masyarakat Dalam Tertib Administrasi Kependudukan di Kalimantan Barat*. Pontianak. BKKBN

Ismail , dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang : Averroes Press.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rsodakarya.

----- . 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Rafika Aditama.

Poerwadarminta, W. J. S. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka, 1982.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

----- . 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Hakim Publishing.

Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.

Satori, Djam'an. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. Mandar Maju

## E. REFERENSI

### 1. Buku-Buku:

Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineke Cipta. Jakarta

----- . 2009. *Administrasi Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Reflika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

----- . 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sudiman, 1999. *Administrasi Kepegawaian ( Materi Diklat Adum LAN RI )*, Jakarta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

----- . 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

----- . 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Refiaka Aditama.

## 2. Sumber Skripsi :

Christian Ari Anwari. 2014. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Singkawang Selatan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak.

Dendi Partono. 2013. *Kinerja Operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak.

Nurul Hadiansyah. 2013. *Kinerja Badan Pemusyawaratan Desa dalam Pembangunan Masyarakat di Desa Sayang Sedayu Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak.

## 3. Sumber Peraturan :

Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Kementerian Dalam Negeri.

Pemerintah Republik Indonesia. 2013. *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*. Jakarta : Sekretariat Negara.



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

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

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

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Yogka Triadha  
NIM / Periode Lulus : E42011088 / 2015  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : [tyogka@ymail.com](mailto:tyogka@ymail.com) / 08992759237

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 Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DAERAH DALAM PEREKAMAN DATA  
KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT SINGKAWANG UTARA KOTA SINGKAWANG**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty 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 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  
Ketua Pengelola Prodi IP

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA  
NIP. 196202141986031000



Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 16 November 2015

(Yogka Triadha)