

KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PEMBUATAN e-KTP DI KECAMATAN SAJINGAN BESAR KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
BENEDIKTUS APRIANTO
NIM. E42011014

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

E-mail : Benediktusaprianto69@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan mengetahui Kualitas Kinerja Pegawai apa yang menjadi hambatan belum tercapainya target dalam perekaman e-KTP dan juga belum terpenuhinya standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sajingan Besar. Judul skripsi diangkat berdasarkan permasalahan penyelenggaraan perekaman e-KTP yang belum optimal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi lapangan untuk memperoleh data secara langsung, wawancara kepada narasumber yang terlibat langsung dalam proses pembuatan e-KTP dan studi dokumentasi. Lokasi penelitian di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas. Subjek penelitian ini adalah Camat Sajingan Besar, Kasi Pemerintahan dan Trantib, petugas perekaman e-KTP, dan masyarakat Kecamatan Sajingan Besar. Hasil dalam penelitian ini ditemukan beberapa fakta ditinjau dari dimensi *Tangible* : fasilitas fisik yang belum memenuhi standar beberapa kali mengalami kerusakan, dan juga kedisiplinan petugas yang tidak begitu baik. Untuk dimensi *Reliability* : kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP sudah cukup baik, namun ada masalah lain yaitu kemampuan/keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu belum merata. Untuk dimensi *Responsiveness* : petugas sudah merespon setiap masyarakat yang ingin membuat e-KTP, melayani masyarakat dengan tepat dan cermat. Untuk dimensi *Assurance* : tidak adanya jaminan ketepatan waktu kapan kartu e-KTP jadi. Untuk dimensi *Empathy* : petugas melayani dengan sopan dan sabar serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata-kata Kunci : Perekaman, e-KTP, Publik

GOVERNMENT PERSONNEL PERFORMANCE IN E-KTP RECORD CARD IN DISTRICT SAJINGAN BESAR SAMBAS REGENCY

Abstract

Thesis is intended to describe the quality of employee performance and find out what the barriers have not achieved the target in the taping of e-KTP card and also not compliance to the standards of public service in the District Office Sajingan Besar. Title of thesis service delivery issues raised by the service e-KTP card is not optimal. This study uses qualitative methods with descriptive study. Data collection techniques are field observations to obtain data directly, interviews with speakers who are directly involved in the creation of e-KTP and documentation study. The research location in District Sajingan Besar Sambas Regency. The subjects were Sajingan Besar office Head, Head of Government and Trantib, recording officer of e-KTP card, and people of the District of Sajingan Besar. The results in this study found several facts in terms of *Tangible* dimensions: physical facilities that do not meet the standards several times damaged, and also discipline officers who are not so good. For the dimensions of *Reliability*: accuracy officers in providing services creation of e-KTP card is good enough, but there is another problem, namely the ability/expertise of staff in using the tools have not been evenly distributed. For *Responsiveness* dimensions: officers already respond to any community that wants to make the e-KTP card, serving the community with precise and meticulous. For the dimension *Assurance*: no guarantee timeliness for e-KTP card so. For the dimension *Empathy*: serving officer politely and patiently and does not discriminate in providing services to the public.

Keywords: Record, e-KTP, Public

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparturnya untuk memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan dan pembangunan. 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.

Kecamatan merupakan salah satu birokrasi yang bertugas dalam bidang pelayanan publik. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan pada pasal 14 ayat 1 menyatakan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh camat. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada kecamatan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di

kecamatan banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik yang optimal tentu akan memberikan dampak positif kepada kinerja instansi yang berkaitan. Dengan kata lain semakin baik pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, maka akan baik juga kinerja instansi yang bersangkutan. Maka dari itu, permasalahan kinerja permasalahan yang penting untuk dibicarakan pada saat ini. Instansi pemerintahan dimulai dari pusat sampai kepada daerah dituntut untuk menunjukkan kinerja yang baik dalam pelaksanaan tugas masing-masing instansinya. Kinerja pemerintah juga merupakan wujud dari akuntabilitas pemerintah kepada publik, dimana pemerintah harus bertanggungjawab dalam pelaksanaan program yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya target yang harus diselesaikan oleh pemerintah dalam pelaksanaan program dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan target tersebut harus diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

Dengan kata lain pemerintah harus melaksanakan program yang telah menjadi tugas mereka secara optimal agar dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Sehingga keberhasilan dalam penyelesaian

suatu program dengan optimal akan memberikan indikasi bahwa instansi yang bersangkutan menunjukkan kinerja yang baik. Dan kinerja yang baik merupakan tujuan yang harus dicapai oleh semua instansi pemerintahan. Sedangkan kinerja itu sendiri adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu atau telah disepakati bersama. Sehingga target dalam pelaksanaan program merupakan indikator yang harus dicapai secara optimal oleh instansi terkait agar dapat mewujudkan kinerja yang optimal pula pada program tersebut.

Dalam pengamatan awal yang dilakukan di kantor Camat Sajingan Besar Kabupaten Sambas, peneliti menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja aparatur yang belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan, khususnya pada pelaksanaan program perekaman e-KTP.

Belum tercapainya target perekaman e-KTP yang ditentukan pemerintah pusat, dijadikan salah satu wujud dari kurang optimalnya kinerja aparatur dalam melaksanakan program dan pencapaian

target yang telah ditentukan sebelumnya, adapun target yang ingin dicapai yaitu pada tahun 2014 paling tidak sudah mencapai 90 %. Tetapi pada kenyataannya masih belum mencapai target yang ditentukan. Hal tersebut dibuktikan dalam data umum Kecamatan Sajingan Besar Tahun 2014 presentase masyarakat yang telah melakukan perekaman baru mencapai 75 %. Hal ini sesuai dengan data yang ada pada tahun 2014.

Bahwa 5 desa yang telah melakukan perekaman e-KTP di kantor Kecamatan Sajingan Besar, jumlah masyarakat yang wajib KTP dengan yang telah melakukan perekaman baru mencapai 75 %. Hal ini menimbulkan pertanyaan kembali mengenai fungsi Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar yang berhubungan langsung dengan masyarakat setempat, sehingga mengakibatkan masih belum tercapainya target yang ditentukan dalam pelaksanaan perekaman e-KTP pada saat ini. Adapun yang menjadi permasalahan dalam pencapaian target ini yaitu banyaknya masyarakat Kecamatan Sajingan Besar yang bekerja di Negara Malaysia dan pada umumnya yang berusia 17 tahun keatas. Sehingga menyulitkan Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar untuk memberikan informasi dan melakukan perekaman e-KTP bagi mereka yang bekerja di Malaysia.

Kemudian permasalahan fasilitas fisik juga menjadi kendala organisasi dalam mencapai target perekaman yang ditentukan hal tersebut seperti peralatan perekaman yang rusak yaitu perekam sidik jari yang rusak tetapi pihak kecamatan Sajingan Besar lambat melaporkan untuk perbaikan atau minta untuk diganti dengan yang baru, sehingga proses perekaman menjadi terhambat. Selanjutnya yaitu permasalahan yang berhubungan dengan disiplin pegawai, pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal dari jam kerja sehingga menjadikan proses perekaman e-KTP menjadi tidak efektif dan efisien.

Kemudian yaitu permasalahan kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan e-KTP, kemampuan yang dimiliki petugas tidak merata, contohnya dalam mengoperasikan komputer. Ketika petugas yang mengoperasikan komputer tidak masuk kerja, perekaman menjadi terhambat. Karena yang menggantikan posisi tersebut kemampuannya dalam mengoperasikan komputer belum begitu baik, sehingga proses perekaman menjadi lambat. Kemudian tidak ada standar biaya yang di tentukan, sehingga masih ada pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum operator pelayanan salah satu contohnya yaitu dalam ketentuan kepengurusan e-KTP tidak dipungut biaya,

tetapi ada oknum yang meminta biaya administrasi secara diam-diam.

Dalam hal sosialisasi dan koordinasi kepada masyarakat disetiap desa, dimana banyak dari masyarakat yang telah wajib KTP dan yang baru berumur tujuh belas tahun belum juga didaftarkan oleh keluarganya, banyak dari masyarakat yang belum mendaftar beralasan tidak mendapatkan informasi mengenai kepengurusan e-KTP. Permasalahan lainnya yaitu dalam hal pengembalian formulir isian untuk masyarakat dalam pendataan wajib KTP, banyak juga masyarakat yang tidak mengembalikan formulir yang telah disebarkan di setiap desa sehingga banyak masyarakat yang tidak terdaftar kependudukannya, selain itu juga masyarakat masih kebingungan dalam mendaftarkan anggota keluarganya yang baru memasuki usia tujuh belas tahun. Padahal masalah tersebut dapat diatasi apabila pemerintah kecamatan melakukan sosialisasi dan koordinasi dengan baik kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Sajingan Besar.

Beberapa fenomena yang telah dijelaskan dalam latar belakang tersebut telah memberikan gambaran bahwa kinerja aparatur dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas belum optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk

melakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Perekamane-KTP Di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diperlukan agar penelitian yang dilakukan akan lebih terarah dalam mengkaji permasalahan yang diteliti. Berdasarkan indikasi permasalahan yang dikemukakan diatas, penelitian ini difokuskan pada Perekamane-KTP oleh Aparatur Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

3. Rumusan Permasalahan

Rumusan permasalahan merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data (Sugiono, 2013 : 35). Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah, pokok permasalahan dalam penulisan proposal ini adalah : Bagaimana Kualitas Kinerja Aparatur dalam Perekamane-KTP di Kecamatan Sajingan Besar kabupaten Sambas?

4. Tujuan Penelitian

Memperhatikan batasan dan rumusan masalah di atas, maka secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran yang nyata tentang

kualitas kinerja dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas yang bertujuan untuk :

- a) Untuk mengetahui Dimensi *Tangible* (berwujud) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.
- b) Untuk mengetahui Dimensi *Reliability* (kehandalan) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.
- c) Untuk mengetahui Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.
- d) Untuk mengetahui Dimensi *Assurance* (jaminan) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.
- e) Untuk mengetahui Dimensi *Empathy* (empati) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

5. Manfaat Penelitian.

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mempunyai kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang ilmu pemerintahan, karena dalam penelitian ini terdapat kajian-kajian tentang kinerja organisasi publik

yang menjelaskan tentang kinerja instansi pemerintahan. Selain itu juga dapat menambah referensi dan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

2) Manfaat Pratis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan acuan bagi Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar dan pihak terkait lainnya dalam menilai kinerja yang telah dilaksanakan dan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan program kerja di masa selanjutnya.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

1) Konsep 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 berkualitas dan kuantitasnya yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ambar Teguh Sulistiyani (2003:233) mengemukakan

bahwa kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Pengertian yang diungkapkan oleh para ahli di atas bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang (aparatur) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Kinerja aparatur demi mewujudkan suatu hasil kerja yang berkualitas, kuantitas dan hubungan yang baik antar aparatur sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Terlepas dari tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, setiap organisasi pemerintah biasanya cenderung tertarik pada aspek-aspek pengukuran kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam buku Pengukuran Kinerja Pegawai Pemerintah (2007:7) sebagai berikut: (1) Aspek finansial; (2) Kepuasan pelanggan; (3) Operasi bisnis internal; (4) Kepuasan Pegawai; (5) Kepuasan komunitas dan stakeholders; dan (6) Waktu.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hadiansyah 2011 : 46-47), ada lima dimensi untuk mengukur kualitas kinerja dalam pelayanan publik yaitu: *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance*

(jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri dari beberapa indikator yang meliputi :

1. Keterampilan aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk dimensi *Reliability* (kehandalan), indikatornya meliputi:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), indikatornya meliputi:

1. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

3. Aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon aparatur.

Untuk dimensi *Assurance* (jaminan), meliputi:

1. Aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *Empathy* (empati), memiliki indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pelanggan
2. Aparatur melayani dengan sikap ramah
3. Aparatur melayani dengan sikap sopan santun
4. Aparatur melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas. Penelitian ini

menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penelitian ini adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat objek serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena itu, dalam rangka mendapatkan data lapangan, peneliti harus terjun langsung kelapangan agar dapat mengamati secara langsung aparatur yang diteliti. Selanjutnya, dalam kaitan penelitian ini, berarti penulis berusaha untuk memberikan penjelasan tentang kinerja aparatur pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. *Tangible* (berwujud)

Dalam pelayanan perekaman e-KTP yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Sajingan Besar, fasilitas fisik berupa sarana dan parasarana dalam pelayanan tentu menjadi suatu hal yang sangat penting, Alat perekaman e-KTP yang rusak menjadi kendala terbesar Kecamatan dalam melaksanakan program e-KTP karena

semua komponen alat perekaman harus berfungsi dengan baik dan jika ada salah satu komponen yang rusak maupun tidak berfungsi dengan baik, maka perekaman tidak akan biasa dilakukan. Hal itu pula yang menghambat pihak kecamatan untuk mencapai target yang telah ditentukan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan hal yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Dalam dimensi ini tidak terlepas dari permasalahan, tetap ada kekurangan dalam proses pelayanan, salah satunya adalah kemampuan petugas yang tidak merata sehingga jika salah satu petugas tidak hadir pelayanan menjadi lambat, karena petugas yang lain kurang maksimal dalam mengoperasikan alat-alat perekaman e-KTP. Khususnya pengoperasian komputer untuk menginput data pemohon.

3. *Responsivines* (ketanggapan)

Pada umumnya setiap organisasi maupun instansi pasti memiliki visi dan misi yang bertujuan untuk membangun, memberikan gambaran-gambaran untuk kedepan yang lebih baik dan termasuk di dalamnya yaitu memberikan pelayanan

berkualitas yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Salah satunya adalah merespon secara cepat, cermat dan tepat dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Faktor-faktor yang tidak disengaja seperti mati lampu, terkadang menjadi penghambat pihak Kecamatan dalam efisiensi waktu pelayanan.

4. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) diartikan sebagai pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dengan tidak adanya tindakan pungutan liar (pungli) terhadap masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP. Terkait dengan masyarakat yang memberikan uang suka rela sebagai ungkapan terima kasih mereka, itu merupakan salah satu upaya aparat untuk menghargai kebaikan orang lain yang secara ikhlas memberikan imbalan berupa uang kepada petugas.

5. Empathy (empati)

Empati dalam pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik dan perhatian dari petugas yang sedang melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan perhatian aparat tersebut. Pihak yang

melayani harus bisa memahami dan mengerti akan masalah setiap masyarakat yang akan dilayani. Pelayanan yang diberikan untuk dimensi empati sudah cukup baik, terlihat dari pernyataan masyarakat yang mengatakan sikap mereka cukup baik dan tidak ada diskriminatif atau membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merasa nyaman saat melakukan pelayanan.

D. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

a) Simpulan

1. Secara fasilitas fisik kantor masih kurang dan belum memenuhi standar untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat melakukan pelayanan perekaman e-KTP, kemudian alat perekaman e-KTP yang rusak sehingga membuat pelayanan di Kantor Kecamatan Sajingan menjadi terhambat.
2. Berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) yang dimiliki oleh aparat Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar, seperti yang telah dijelaskan pada bab

sebelumnya bahwa kemampuan aparatur dalam menggunakan alat-alat untuk proses perekaman e-KTP sudah cukup baik, yang menjadi permasalahan adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap petugas/operator yang melakukan pelayanan tidak merata, dan ketika salah satu dari mereka ada yang berhalangan masuk kerja, pelayanan menjadi lambat. Sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal seperti biasanya.

3. Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar mendapatkan respon positif dari masyarakat, dimana mereka memberikan tanggapan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan, dimana mereka merasa dihargai dan diperhatikan saat sedang ingin melakukan pelayanan e-KTP.
4. Untuk indikator Jaminan (*assurance*) dalam pelayanan e-KTP, pihak Kecamatan Sajingan Besar tidak melakukan pungutan biaya maupun Pungli terhadap masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP. Hal tersebut menjadi kepuasan/kebahagiaan tersendiri bagi masyarakat, karena lebih mengurangi beban masyarakat khususnya masyarakat yang tingkat ekonominya di bawah rata-rata.

5. Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar mempunyai sikap dan sopan santun yang baik dalam memberikan pelayanan, aparatur Kecamatan Sajingan Besar juga tidak diskriminasi atau membeda-bedakan dalam melakukan perekaman e-KTP kepada masyarakat.

b) Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini maka peneliti memberikan beberapa saran yang berguna bagi pihak Kecamatan Sajingan Besar, agar dapat memperbaiki pelayanan publik dalam perekaman e-KTP:

1. Disarankan agar Camat selaku pimpinan Kantor Kecamatan Sajingan Besar, menganggarkan untuk penambahan fasilitas fisik kantor seperti genset, tempat duduk ruang tunggu dan yang paling penting yaitu melaporkan secara cepat alat-alat yang rusak, untuk segera dapat diperbaiki sehingga aktivitas pelayanan bisa berjalan dengan lancar.
2. Meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan alat-alat perekaman e-KTP seperti pelatihan, sehingga ketika salah satu petugas berhalangan hadir tetap ada yang dapat menggantikan posisi tersebut.

3. Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar harus bisa menerima kritik dan saran serta merespon kebutuhan atau keluhan masyarakat, sehingga mereka tidak merasa terabaikan dan akhirnya kecewa dengan pelayanan yang diberikan.
4. Kantor Kecamatan Sajingan Besar seharusnya menginformasikan tentang tidak adanya pungutan biaya dalam pelayanan e-KTP seperti menempel poster sebagai pengumuman. Dan dipertegas dengan pernyataan dilarang melakukan Pungli (pungutan Liar).
5. Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar harus bisa mempertahankan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik, dan yang terpenting adalah jangan sampai ada diskriminatif dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP khususnya.

c) Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dalam perekaman e-KTP di Kantor Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas. Peneliti memiliki keterbatasan-keterbatasan yaitu :

1. Jarak rumah peneliti dengan Kantor Kecamatan cukup jauh, dengan medan jalan yang kurang baik.
2. Waktu penelitian yang dirasa peneliti kurang, karena waktu yang diberikan

hanya 2 minggu untuk melakukan penelitian lapangan.

3. Kelengkapan data di Kantor Kecamatan Sajingan Besar juga masih kurang, seperti tidak adanya profil Kecamatan.

E. REFERENSI

1. Buku Referensi

Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta Gadjah Mada University Press

Hadiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media

Keban, Yermias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung : PT. Refika Aditama

....., Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Sinambela, L Poltak. DKK. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tangkilisan, Hasel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia

Tohardi, Ahmad. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung: Manar Maju

Program Studi Ilmu Pemerintahan. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak: PRODI IP FISIP UNTAN.

2. Skripsi

Andri Heriadi. 2013. *Kinerja Petugas Operator Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Pontianak Timur*

Roza Claudia Sanger. 2010. *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Lowongan Timur*

3. Undang-undang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Sebagai Pengganti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan.

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Sambas No. 4 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

4. Sumber lain-lain :

Lakip Kecamatan Sajingan Besar Tahun 2014

Monografi Kecamatan Sajingan Besar Tahun 2014

Data kependudukan Perekaman e-KTP Kecamatan Sajingan Besar Tahun 2014.



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

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

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

Nama Lengkap : Benediktus Aprianto

NIM / Periode Lulus : E42011014 / 2015

Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address / HP : benediktusaprianto69@gmail.com / 085251979901

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 DALAM PEREKAMAN e-KTP
DI KECAMATAN SAJINGAN BESAR KABUPATEN SAMBAS**

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
Plh. Ketua Pengelola Prodi IP
Kabid Pendidikan

Dr. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001



Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 15 Oktober 2015

(Benediktus Aprianto)