

## PERILAKU APARATUR DALAM PEMBUATAN KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA

**Erwandi**

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak  
erwandi.netcom@yahoo.com

### **Abstrak**

Penulisan artikel ini berfokus pada perilaku aparatur dalam pembuatan KTP yang coba diselesaikan dengan metode kualitatif dan penyajiannya dilakukan dengan diskriptif. Dengan studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan masih ada sikap yang kurang ramah dan kurang sopan yang ditunjukkan oleh petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam hal melayani masyarakat, serta masih ada sikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan juga masih kurang yang dilihat dari tidak ada kepastian. Pada sisi lain juga masih ditemukan motivasi diri pribadi petugas yang rendah, seperti disiplin masuk kantor dan waktu istirahat yang melebihi waktu yang telah ditentukan. Sedangkan motivasi dari pimpinan yang juga masih kurang ditunjukkan dengan penghargaan kepada petugas untuk bekerja lebih baik. Oleh karena itu peneliti merekomendasikan agar pimpinan unit dapat memacu dan menggerakkan serta memberikan penghargaan secara proporsional agar petugas dapat menunjukkan sikap yang lebih baik, ramah dan sopan dalam melayani masyarakat serta tidak ada tebang pilih, diharapkan juga agar para petugas lebih meningkatkan kemampuannya, termotivasi untuk meningkatkan disiplin bekerja serta diharapkan juga kepada pimpinan agar memberikan perhatian yang lebih terhadap petugas dibagian pembuatan KTP.

Kata Kunci : Sikap Aparatur, Kemampuan Aparatur dan Motivasi Aparatur.

### **Abstract**

The writing of this article focuses on the behavior of personnel in making ID cards are trying to be solved by the method of qualitative and descriptive presentation done with. With case studies in the Department of Population and Civil Registration Natuna regency. Based on the results of the study found there were less friendly attitude and irreverent indicated by the section officer ID card service in the Department of Population and Civil Registration District Natuna role in terms of serving the public, and there is still discrimination in providing services, the ability of workers to complete the job is still less than that seen no certainty. On the other hand they also found self motivated personnel is low, like the discipline in the office and break the time exceeding predetermined time. While the motivation of the leadership which is still less demonstrated by awards to officers to work better. Therefore, the researcher recommends that unit leaders can encourage, mobilize, and provide rewards proportionately so that the officer can show a better attitude, friendly and polite in serving the community and there is no selective logging, is also expected that more workers improve their skills, motivated to improve disciplinary work as well as expected also to the leaders to give more attention to the section officer ID card.

Keywords: Apparatus Attitude, Ability and Motivation Apparatus Apparatus.

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Aparatur pemerintah kurang memiliki kemampuan yang memadai sesuai dengan bidang tugasnya, dapat dilihat dari pengetahuan dan keterampilan/kecakapan sehingga cara pelaksanaan kerja masih belum cepat, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian pekerjaan maksudnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Natuna belum mempunyai peraturan/keputusan tentang berapa hari untuk satu KTP bisa selesai, ini bisa dibuktikan dengan bertanya kepada petugas pelayanan KTP. Dari hasil wawancara pra penelitian dengan beberapa orang yang mengurus KTP, untuk satu KTP biasanya siap 3 (tiga) sampai 5 (lima) hari kerja hal ini dianggap masyarakat masih terlalu lama.

Adanya sikap petugas yang kurang responsif membuat masyarakat mengeluh, katanya dalam memberikan pelayanan masih ada sikap yang diskriminatif yaitu masih membedakan status sosial dan ekonomi seseorang, kekeluargaan, nepotisme dan saling kenal. Apabila pejabat, keluarga pejabat dan orang berpangkat yang mengurus KTP maka prosesnya akan cepat selesai.

Hasil penelitian sementara yang terjadi di Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Natuna ditemukan masih adanya pegawai yang dibagian pelayanan pembuatan KTP belum masuk kantor padahal sudah jam 09.00 wib. Masalah ini menunjukkan masih ada aparatur yang kurang termotivasi baik dari atasannya maupun dari dirinya sendiri sehingga bermalas-malasan atau kurang disiplin dalam dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat, dapat dilihat dari keterlambatan petugas masuk kantor serta memanfaatkan waktu istirahat cukup lama untuk masuk kantor kembali masalah ini berdampak apa yang menjadi tanggung jawabnya kurang dapat terlaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, hal ini membawa dampak yang negatif terhadap pemerintah, khusus pada instansi tempat dimana ia bekerja.

### 2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini pada sikap aparatur, kemampuan aparatur dan motivasi aparatur dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

### 3. Rumusan Permasalahan

Agar penulisan ini lebih terarah sesuai dengan fokus penelitian atau pembatasan permasalahan yang telah diungkapkan diatas maka diperlukan suatu perumusan masalah yaitu: Bagaimana Perilaku Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

### 4. Tujuan Penelitian

- Untuk menggambarkan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.
- Untuk mendiskripsikan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.
- Untuk menganalisis motivasi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

### 5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah :

- Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian tentang perilaku aparatur dalam proses pembuatan KTP.
- Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi mengenai perilaku aparatur dalam proses pembuatan KTP, serta memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi semua pihak, khususnya bagi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Kanst (1990:30) perilaku adalah cara bertindak, yang menunjukkan tingkahlaku seseorang. Ini dapat diartikan bahwa perilaku menunjukkan tindakan yang jelas dari individu, tindakan-tindakan yang memberikan arah bagi individu yang

bersangkutan untuk bertindak yang ditunjukkan dari perilakunya.

Menurut Siagian (1994:12) mengemukakan pendapatnya bahwa perilaku adalah tabiat dan sifat seseorang yang tercermin dalam ucapan dan tindakan sebagai anggota sesuatu organisasi, jadi perilaku yang tercermin dalam tabiat dan sifat tersebut merupakan pencerminan dari kepribadian seseorang yang biasanya ditempa oleh beberapa faktor, seperti :

- a. Faktor genetik, yaitu sifat-sifat yang dibawa sejak lahir dan diwarisi oleh orang tuanya.
- b. Faktor pendidikan, yaitu sifat-sifat yang tumbuh dan berkembang sebagai hasil dari hal-hal yang diperoleh dari sekolah.
- c. Faktor lingkungan, yaitu dimana seseorang berdasarkan dengan segala kondisi dan permasalahannya, baik dari lingkungan keluarga maupun lingkungan sosial (masyarakat).
- d. Faktor pengalaman, yaitu dari luar faktor lingkungan tersebut.

Menurut Suhendi dan Anggara (2010:41) perilaku didefinisikan suatu sikap atau tindakan serta segala sesuatu yang dilakukan manusia, misalnya kegiatan yang dilakukan manusia dalam kehidupannya sehari-hari, baik bekerja dengan giat atau dengan malas, dalam hubungannya dengan komunikasi, misalnya berbicara dengan orang lain, bertukar pendapat, baik menerima pendapat atau menolaknya. Perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan (tingkah laku) seorang manusia (individu) dalam organisasi sebagai ungkapan dari kepribadian, persepsi dan sikap jiwanya, yang bisa berpengaruh terhadap prestasi (kerja) dirinya dan organisasi.

Selanjutnya dikemukakan Thoha (2008:33) perilaku manusia sebagai suatu fungsi dari interaksi antara person atau individu dengan lingkungannya. Ini berarti bahwa seorang individu dengan lingkungannya menentukan perilaku keduanya secara langsung. Individu dengan organisasi tidak jauh berbeda dengan pengertian ungkapan tersebut. Keduanya mempunyai sifat-sifat khusus atau karakteristik tersendiri dan jika kedua karakteristik ini berinteraksi maka akan menimbulkan perilaku individu dalam organisasi.

Perilaku adalah sikap dan tindakan atau semua yang dilakukan oleh manusia, misalnya bekerja dengan giat atau malas, berbicara dengan teman dan atasannya, menolak atau menerima tugas yang dibebankan atau sebagainya. Perilaku organisasi pada hakekatnya adalah hasil-hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya,

sehingga menjadi karakteristik suatu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Sedangkan perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan (tingkah laku) seorang manusia (individu) dalam organisasi sebagai ungkapan dari kepribadian, persepsi dan sikap jiwanya, yang kemampuannya dapat berpengaruh terhadap prestasi (kinerja) dirinya dan organisasi (Robbins, 2003:39).

Sedangkan Winardi (1994:143) memberikan pengertian perilaku yang tercermin dari aktivitas-aktivitas, perlu diketahui motif atau kebutuhan seseorang yang menimbulkan sesuatu aktivitas pada saat tertentu. Motif adalah ihwal mengapanya perilaku. Motif merupakan dasar pembentukan motivasi seseorang untuk berperilaku. Motif adakalanya diartikan sebagai kebutuhan, keinginan, dorongan ataupun gerak hati dalam diri seseorang. Menurut esensinya, motif merupakan dorongan utama aktivitas yang merupakan satuan terkecil dari perilaku.

Selanjutnya Thoha (2002:71) menyatakan bahwa faktor pembentuk utama perilaku individu adalah sikap, kemampuan dan motivasi. Untuk kepentingan dalam penelitian ini maka tiga faktor inilah yang mendasari penulis untuk mengukur variabel perilaku aparatur dalam proses pembuatan KTP.

#### **a. Sikap**

Sikap merupakan pernyataan atau pertimbangan evaluatif baik yang menyenangkan, menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan mengenai suatu objek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu (Robbins, 2002:35). Tiga komponen utama sikap menurut S.J. Breckler (dalam Ibrahim, 2005:4), yaitu pengertian (cognition), keharuan (affect), dan perilaku (behavior). Seseorang dapat mempunyai ribuan sikap, akan tetapi yang khusus berkaitan dengan perilaku, sikap berkaitan dengan pekerjaan. Dalam organisasi kerja sikap ini penting karena sikap itu mempengaruhi perilaku kerja. P.P. Brooke (Robbins, 2003:91) menyatakan bahwa sikap selalu berhubungan dengan tiga hal utama, yaitu kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan komitmen terhadap organisasi.

Sikap adalah determinan perilaku, karena mereka berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sebuah sikap merupakan suatu keadaan siap mental, yang dipelajari dan diorganisasikan menurut pengalaman dan yang menyebabkan timbulnya pengaruh khusus atas reaksi seseorang terhadap orang-orang, objek-objek dan situasi-situasi dengan siapa ia berhubungan (Winardi, 2007:211).

## **b. Kemampuan**

Winardi (2007:201) menyatakan bahwa Kemampuan (*ability*) merupakan sebuah sifat (yang melekat pada manusia atau yang dipelajari) yang memungkinkan seseorang melaksanakan sesuatu tindakan atau pekerjaan mental atau fisikal.

Robbins (2003:38) menyatakan bahwa kemampuan terkait dengan kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Palam dan Robbins (2003:40) menyebutkan bahwa kemampuan merupakan salah satu bagian dari kompetensi. Dimensi kemampuan berhubungan dengan kemampuan intelektual (merupakan kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental) dan kemampuan fisik (kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa). Oleh karena itu kemampuan dan keterampilan merupakan kompetensi yang bersifat perangkat keras yang dapat diamati dan dapat diciptakan dalam waktu yang singkat. Kompetensi merupakan dimensi kemampuan, keterampilan dan sikap yang dituntut bagi seseorang untuk dapat memenuhi tuntutan jabatan secara umum dapat dianggap sebagai persyaratan agar seseorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan profesional.

Terbatasnya kemampuan membuat seseorang bertingkah laku berbeda. Perbedaan kemampuan ini ada yang beranggapan karena kecerdasan, didikan, pengalaman, ada yang beranggapan disebabkan sejak lahir manusia ditakdirkan tidak sama kemampuannya, ada yang beranggapan karena perbedaannya menyerap informasi dari suatu gejala atau kombinasi dari keduanya (Thoha, 2002:32).

Sedangkan Muchlas (2005:80) menyatakan kemampuan kerja adalah kapasitas individu dalam menyelesaikan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Kemampuan ini meliputi kemampuan intelektual, kemampuan kecakapan emosional dan kemampuan fisik.

## **c. Motivasi**

Menurut Prabu Mangkunegara (2005:18) mengatakan motivasi adalah kondisi (energi) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (*internal motivation*) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (*external motivation*). Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang, dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam organisasi

sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi.

Robbins (2002:55) mengatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan untuk bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu. Manullang (1994:31) menyatakan motivasi adalah tindakan yang merangsang dan mendorong pegawai untuk bekerja dengan semangat-giatnya. Selanjutnya Handyaningrat (1995:82) memberikan pengertian motivasi adalah dorongan, kehendak, kebutuhan, keinginan dan daya kekuatan lain yang ada kesamaan.

Supriyadi dan Triguno (2006:60) menyatakan motivasi merupakan salah satu komponen penting dalam meraih keberhasilan suatu proses kerja, karena memuat unsur pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan sendiri, maupun kelompok. Suatu dorongan dapat berasal dari dalam dirinya sendiri, yang berupa kesadaran diri untuk bekerja lebih baik atau memberikan yang terbaik bagi kelompok dengan berbagai macam alasan yang baik dan luhur.

## **C. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan dan memaparkan secara cermat tentang keadaan yang diteliti dengan tujuan untuk mengungkapkan dan memecahkan masalah berdasarkan fakta-fakta yang dikumpulkan. Sesuai dengan jenis penelitian ini yaitu jenis deskriptif, maka data yang dianalisis secara kualitatif.

### **2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Lama Penelitian ini adalah 4 (empat) bulan dimulai pada bulan Oktober 2012.

### **3. Subjek dan Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi subjek penelitian atau yang dijadikan sumber untuk mendapatkan informasi (data) yakni Warga masyarakat Kabupaten Natuna yang mengurus KTP. Sumber data yang dijadikan informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Seksi Perpindahan Penduduk dan Aparatur yang menangani pelayanan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah aparatur yang memberikan pelayanan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, dalam memberika pelayanan pembuatan KTP kepada masyarakat.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan-pengamatan secara langsung mengenai perilaku aparatur yang memberikan pelayanan, mengamati mengenai kelengkapan sarana dan prasarana kerja yang mendukung untuk kelancaran pelayanan kepada masyarakat yang mengurus KTP. Penulis kemudian mencatat fenomena-fenomena yang relevan dan sesuai dengan permasalahan penelitian sebagai data yang diperlukan.
- b. Wawancara, yaitu penulis melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah penelitian ini, khususnya yang menjadi informan. Informan yang penulis wawancarai adalah mereka yang ingin mengurus KTP dan aparatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Wawancara dilakukan berdasarkan daftar wawancara yang telah disusun penulis sebelum melakukan penelitian di lapangan.
- c. Teknik Dokumentasi, yaitu cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip, dokumen pemerintah berupa undang-undang, peraturan-peraturan maupun keputusan yang ada kaitan dengan penelitian yang dilakukan.

#### 5. Teknik Analisis Data

Teknik Analisa Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan beberapa tahap, yakni meringkas (*reduksi*), memaparkan (*display*) dan menyimpulkan (*verifikasi*).

#### 6. Teknik Keabsahan Data

Untuk memperoleh kebaranan, menghindari kesalahan atau kekeliruan dalam penelitian ini serta data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dan saturasi data.

#### D. PERILAKU APARATUR DALAM PEMBUATAN KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA.

#### 1. Sikap Aparatur Pelayanan Pembuatan KTP

Sebagian besar informan menilai sikap yang ditunjukkan oleh petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP masih ada yang kurang ramah, kurang sopan dan jarang pernah tersenyum dalam memberikan pelayanan, bicara dengan nada yang tinggi bahkan ada yang bersikap acuh tak acuh ketika masyarakat mengajukan pertanyaan tentang persyaratan pengurusan KTP. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang yang ingin mengurus KTP. “Ketika saya datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus KTP ternyata salah satu syaratnya kurang dan saya bertanya kepada salah seorang petugas tentang syarat-syarat pengurusan KTP, petugasnya menjawab dengan nada yang kurang enak didengar, bapak dari kecamatan mana? Kenapa tidak datang dulu ke kantor desa/kelurahan disanakan sudah ada syarat-syarat yang bapak perlukan dan bapak tidak harus capek-capek datang kesini untuk bertanya tentang persyaratan pengurusan KTP”. Bahkan menurut salah salah sorang informan pernah ditemukan petugas dipelayanan pembuatan KTP bercakap-cakap sesama mereka padahal permohonan KTP berada dihadapan mereka untuk memperoleh pelayanan, sehingga membuat masyarakat jadi malas untuk berurusan dengan petugas tersebut, tapi ada juga yang bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang yang ingin mengurus KTP mengatakan : “Saya pernah ketika ingin mengurus KTP dibagian pelayanan pembuatan KTP, melihat petugasnya sedang bercakap-cakap sesama mereka bahkan ada petugas yang sibuk menjawab SMS dari HPnya, mereka seakan lupa bahwa ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang sedang duduk dihadapan meja mereka. Sedangkan para pemohon KTP yang lain lagi antri untuk menunggu giliran pelayanan dari mereka,”.

Menanggapi hal tersebut aparatur yang bertugas dibagian pelayanan pembuatan KTP mengatakan tidak benar apa yang dituduhkan sebagian masyarakat yang mengurus KTP bahwa mereka asyik ber SMS (Short Messege Service) selagi melayani masyarakat yang sedang mengurus KTP. Dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP, mengatakan bahwa : “Tidak benar apa yang disebutkan masyarakat tersebut, kita nelpon atau SMS karena yang penting-penting aja misal ada berita atau SMS dari anak, suami dan keluarga yang tidak

mungkin tidak kita layani”. Sebagian kecil masyarakat yang mengurus KTP beranggapan sikap petugas pelayanan pembuatan KTP sudah bagus dan memuaskan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang informan mengatakan : “Ketika saya mengurus KTP dan mendatangi petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP, sikap mereka ramah dan sopan sambil memeriksa persyaratan yang saya bawa serta mengoreksinya dengan teliti dan membetulkan dan bertanya kepada saya tentang kebenaran data yang saya isi diformulir permohonan KTP. Sikap petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP saya nilai sudah bagus, ramah, sopan dan saya merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan”.

Sikap petugas juga dianggap oleh sebagian informan kurang respon ketika ada masyarakat yang masuk ke kantor untuk mengurus KTP, jarang sekali ditemukan ada petugas menyuruh silakan duduk pak, atau yang bertanya misalnya apa yang bisa kami bantu pak?. Dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang informan, mengatakan bahwa : “Ketika saya masuk ke ruangan pelayanan pembuatan KTP tidak saya temukan petugas yang mempersilakan saya masuk apa lagi menanyakan kepada saya apa yang bisa dibantu, mungkin mereka sedang sibuk dengan tugas mereka masing-masing sehingga tidak sempat melihat saya masuk maklum diruangan tersebut sudah ramai yang duduk antri menunggu”.

Menurut petugas/aparatur dibagian pelayanan pembuatan KTP, mereka selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, informasi-informasi yang diperlukan selalu dijawab dengan sopan dan ramah ketika masyarakat memerlukannya, jadi tidak benar kalau ada masyarakat yang beranggapan mereka tidak sopan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang petugas, mengatakan : “Setiap pemohon yang datang kepada kita untuk bertanya tentang prosedur dan persyaratan pembuatan KTP selalu kita layani dengan baik dan kita jelaskan sesuai dengan informasi yang diinginkan walaupun informasi yang diinginkan mereka itu bisa diperoleh di kantor desa/kelurahan maupun kantor camat dimana pemohon tersebut berdomisili dan kalau ada pemohon pembuatan KTP salah satu syaratnya kurang terpaksa kita suruh melengkapi dulu”.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dan Kepala Seksi Perpindahan Penduduk tentang sikap petugas

dibagian pelayanan pembuatan KTP, mereka mengatakan bahwa sikap petugas-petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP sudah baik dan informasi yang diperlukan masyarakat selalu disampaikan dengan sopan, ramah, baik dan mudah dipahami masyarakat karena informasi yang diberikan sangat sederhana. Sering juga pemohon langsung bertemu kita agar KTPnya disiapkan dengan cepat terkadang mereka menghadap kita karena kekurangan persyaratan maka terpaksa tidak dapat kita bantu karena kita bekerja sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku dan kita sarankan mereka untuk melengkapi dulu persyaratannya. Hal senada juga disampaikan Kepala Seksi Identitas penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. “Setiap masyarakat yang datang kepada kita untuk bertanya tentang prosedur dan persyaratan pembuatan KTP selalu kita layani dengan baik dan kita jelaskan sesuai dengan informasi yang diinginkan, jadi tidak benar kalau kita memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak sopan walaupun ada petugas yang tidak sopan waktu memberikan pelayanan sudah pasti kita panggil dan kita nasehati dan memang benar kalau ada beberapa pemohon menghadap kita baik masalah kekurangan persyaratan maupun untuk membantu mempercepat proses KTPnya terpaksa tidak kita layani”.

Menanggapi tentang masyarakat masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan tentang pelayanan pembuatan KTP, seperti yang telah disampaikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran penduduk, Seksi Identitas Penduduk dan Kepala Seksi Perpindahan Penduduk dari hasil wawancara dengan peneliti mereka berpendapat hanya sebagian masyarakat saja yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan yang jelas pihak mereka telah berusaha dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, melalui wawancara dengan penulis menyatakan : “Memang kita banyak mendengar keluhan-keluhan dan seruan-seruan yang bernada miring tentang pelayanan yang diberikan oleh dinas ini dan terutama petugasnya, oleh karena itu kami berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan kami kepada masyarakat sebagai bentuk sikap respon kami terhadap keluhan-keluhan masyarakat tadi, maka kami sediakan ruang tunggu yang dilengkapi dengan papan informasi serta bagan alir proses pengurusan KTP dan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi. Kemudian kami

juga telah menunjuk petugas pada loket-loket yang telah disediakan”.

Berdasarkan hasil observasi penulis memang menemukan papan informasi yang dimaksud akan tetapi dikarenakan masyarakat yang mengurus KTP ini beraneka ragam ada yang muda, tua, terpelajar dan tidak terpelajar sehingga pemahaman tentang papan informasi tersebut tidak semua bisa memahaminya. Mengenai loket yang dimaksud penulis tidak menemukannya dan ruang tunggupun masih satu ruangan dengan Kepala Bidang dan Kepala Seksi.

Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 15 (1) Penerbitan KTP baru bagi penduduk Warga Negara Indonesia, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa :

- a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
- b. Surat Pengantar RT/RW setempat
- c. Pemohon mengisi Formulir Permohonan Kartu Tanda Penduduk (F-1.07) yang telah ditandatangani dan disahkan oleh Kepala Desa/Lurah setempat
- d. Fotokopi : 1. KK, 2. Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun, 3. Kutipan Akta Kelahiran
- e. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
- f. Pas photo berukuran 2 x 3 cm sebanyak 2 (dua) lembar dengan ketentuan 70% tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab. Penduduk yang lahir pada tahun ganjil, latar belakang pas photo berwarna merah, Penduduk yang lahir pada tahun genap, latar belakang pas photo berwarna biru.

Sedangkan yang menjadi prosedur pelayanan penerbitan KTP yaitu tugas kewajiban penduduk datang ke kantor Kelurahan/kantor Desa dengan membawa :

1. Surat Pengantar dari RT setempat
2. Mengisi Formulir Permohonan KTP (F.1-07) yang ditandatangani/disahkan oleh desa/kelurahan
3. Melampirkan KTP asli
4. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
5. Pas photo ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 (dua) lembar

Kalau dilihat dari persyaratan dan prosedur untuk permohonan pembuatan KTP diatas tidak mungkin kekurangan persyaratan akan terjadi dan tidak mungkin kesalahan pengisian data terjadi karena pemohonlah yang mengisi datanya dan dikoreksi oleh pihak

desa/kelurahan sampai pada petugas di kecamatan akan tetapi setelah berkas permohonan KTP sampai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih ada saja pemohon yang salah mengisi datanya bahkan tidak jarang membawa persyaratan yang kurang.

Seharusnya petugas atau aparatur dibagian pelayanan pembuatan KTP tidak akan memproses seandainya pemohon tidak lengkap membawa persyaratan yang telah ditetapkan, seharusnya tindakan yang dilakukan adalah menolak dan menyuruh pemohon tersebut untuk melengkapi persyaratannya terlebih dahulu, akan tetapi yang sering kali terlihat bahwa petugas yang bertindak dengan menerima saja persyaratan tersebut, meskipun persyaratannya kurang lengkap. Tindakan tersebut disatu sisi memuaskan orang yang berurusan, tetapi disisi lain adalah menyalahi prosedur yang sebenarnya karena tindakan yang dilakukan ini ada unsur perbedaan/timbang pilih dalam pemberian pelayanan. (hasil wawancara dengan salah seorang pemohon).

Diskriminasi dalam memberikan pelayanan merupakan aspek penting dalam penelitian ini, guna mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat. Diskriminasi pelayanan disini dapat diartikan bahwa masih ada perlakuan berbeda terhadap semua pemohon baik itu dari masyarakat umum, pejabat, keluarga pejabat, saudara, kenalan atau yang lainnya. Karena semuanya pada dasarnya menginginkan perlakuan yang sama dan adil sesuai dengan peraturan.

Sebagian informan berpendapat masih ada timbang pilih dalam proses pembuatan KTP antara orang umum dengan orang yang berpangkat, pejabat, saudara pejabat maupun kenalan hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah seorang pemohon KTP sebagai berikut : “Saya sudah mengantri dari pagi tadi untuk pengurusan pembuatan KTP, sedangkan duduk disamping saya seorang bapak berpakaian dinas sedang mengantri juga, pada keesokan harinya ketika saya mahu mengambil KTP saya, ternyata belum siap dan secara tidak sengaja saya berpas-pasan dengan bapak yang berbaju dinas kemarin dan ternyata KTP nya sudah siap.”

Akan tetapi dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas dan Kepala Seksi Perpindahan Penduduk mereka mengatakan tidak benar apa yang telah disampaikan masyarakat tersebut mereka tidak pernah diskriminasi dalam memproses KTP

pemohon, itu hanya pendapat sebagian kecil masyarakat saja. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang aparatur yang bertugas dibagian pelayanan pembuatan KTP, menyatakan bahwa : “Memang kita akui pasti ada masyarakat yang beranggapan demikian tapi itu hanya sebagian saja, kita tidak pernah timbang pilih dalam proses mengurus KTP baik orang itu pejabat, orang penting, keluarga, kenalan maupun masyarakat biasa tetap kita proses asal syaratnya sudah lengkap dan data yang diberikan sudah benar.”

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa layanan agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia jasa layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan yang diinginkan masyarakat pengguna layanan, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat tersebut. Akan tetapi dari hasil penelitian penulis dilapangan menemukan sikap aparatur yang kurang sopan, kurang ramah dan masih ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

## **2. Kemampuan Aparatur Pelayanan Pembuatan KTP**

Aparatur dibagian pelayanan dituntut untuk mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak perlu berlama-lama menunggu.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pemohon pembuatan KTP, sebagian berpendapat petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP mampu menyelesaikan pekerjaan dan sebagian lagi berpendapat petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan mengatakan, bahwa : “Waktu saya bertanya kepada petugas tentang kapan KTP saya siap, selalu dijawab dengan kalimat kita usahakan secepatnya ya pak, bisa 1 (satu) hari atau 2 (dua) hari siapnya, bapak coba cek lagi kesini besok mudah-mudahan KTPnya sudah jadi dan tidak ada kendala, itulah jawaban yang diberikan petugas kepada saya waktu saya mengurus KTP kemarin sehingga saya harus datang pada hari ini dan ternyata masih belum siap juga KTPnya, kata petugas tersebut Kepala Dinas lagi ke kantor bupati jadi tidak bisa menandatangani KTP”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan petugas, menyatakan bahwa :

“Kami merasa mampu/sanggup memberikan pelayanan dengan baik dan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat karena kami sudah bekerja dibagian pelayanan pembuatan KTP ini sudah hampir 5 (lima) tahun, jadi tidak alasan bagi kami untuk tidak mengerti akan pekerjaan kami, asalkan persyaratan dari pemohon sudah lengkap dan data yang diberikan sudah benar, maka KTP akan siap 1 (satu) hari. Lain halnya kalau persyaratannya kurang serta datanya tidak benar karena seringkali kami temukan data pemohon di KTP tidak sesuai dengan data yang ada di KK pemohon”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dan Kepala Seksi Perpindahan Penduduk, mereka mengatakan bahwa petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP sudah mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat, karena petugas-petugas sudah berpengalaman dan kita selalu mengirim petugas kita ke Provinsi maupun ke Pusat kalau ada pelatihan-pelatihan, untuk satu KTP bisa siap 1 (satu) hari dan paling lama 2 (dua) hari. Hal senada juga disampaikan Kepala Seksi Identitas penduduk sebagai berikut : “Kemampuan petugas kami dalam melayani masyarakat sudah bagus dan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, seandainya persyaratan yang dibawa pemohon untuk mengurus KTP lengkap serta data yang diisi diformulir permohonan sudah benar maka proses penerbitan KTP bisa 1 (satu) hari kerja, tidak ada pendidikan khusus dibagian pelayanan pembuatan KTP akan tetapi kita sering mengikuti sertakan petugas-petugas kalau ada pelatihan yang dilaksanakan baik ditingkat provinsi maupun ditingkat pusat”.

Mengenai keterlambatan atau anggapan sebagian informan mengatakan bahwa proses pembuatan KTP lamban, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah seorang petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP sebagai berikut : “Ada beberapa hal yang menyebabkan keterlambatan proses jadinya KTP diantaranya kita harus mengecek kembali tentang kebenaran data si pemohon KTP kalau datanya belum benar maka kita tidak bisa memproses KTP dan kita akan menghubungi pemohon tersebut lalu kita bantu untuk memperbaiki datanya sambil bertanya kepada pemohon, kemudian terkadang ketidak beradaan pimpinan di tempat dikarenakan tugas keluar daerah sehingga tidak bisa untuk menandatangani KTP tapi hal ini termasuk jarang terjadi dan terkadang sewaktu kita memproses KTP lalu hendak mencetaknya tiba-tiba lampu mati sehingga proses pencetakan KTP tidak bisa dilanjutkan. Biasanya masalah

seperti ini sebagian masyarakat tidak bisa memakluminya sehingga mereka beranggapan proses pembuatan KTP lambat.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang yang mengurus KTP, yang mengatakan bahwa : “Tidak pernah ada petugas memberitahukan/menghubungi saya tentang kekurangan persyaratan maupun kesalahan dalam pengisian data diformulir permohonan KTP, yang ada saya sendiri yang harus bolak-balik ke dinas tersebut untuk mengecek atau menanyakan apakah ada hambatan/kekurangan persyaratan maupun kesalahan dalam pengisian data permohonan KTP”.

Berdasarkan pengamatan peneliti dibagian pelayanan pembuatan KTP tersebut memang tidak ditemukan petugas menghubungi pemohon seandainya persyaratan yang diajukan untuk membuat KTP ada kekurangan, walaupun ada yang dihubungi itu hanya sebatas pemohon yang dikenal ataupun karena ada hubungan keluarga saja, akan tetapi dari hasil pengamatan peneliti kemampuan pelayanan yang dilakukan oleh petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP peneliti lihat sudah bagus, salah satunya dapat dilihat dari kurangnya antrian pada saat pendaftaran permohonan pengurusan pembuatan KTP, namun proses pencetakan KTP nya yang kadang harus menunggu beberapa hari. Adapun kendalanya seperti yang telah disebutkan diatas, cuman sebagian masyarakat tidak mengerti akan permasalahan tersebut.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di bagian pembuatan KTP memang kemampuan aparat sangat menentukan kualitas pelayanan hal ini karena didukung oleh kecerdasan, pengalaman bekerja para aparatur serta kemampuan menyerap informasi dari suatu permasalahan. Akan tetapi kalau dilihat dari pendidikan yang dimiliki aparatur dibagian pembuatan KTP, yang pendidikannya ada tamatan SLTA dan ada pula tamatan Sarjana tidak terlalu berpengaruh bagi kualitas pelayanan khususnya dibagian pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

### **3. Motivasi Aparatur Pelayanan Pembuatan KTP.**

Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk dan Kepala Seksi Perpindahan Penduduk mengatakan bahwa mereka akan memanggil serta menegur kalau ada petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya, akan kami nasehati agar tidak mengulangi perbuatan tersebut. Hal ini

dipertegas oleh Kepala Dinas dari hasil wawancara dengan peneliti, mengatakan : “Saya selalu memerintahkan kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk maupun Kepala Seksi Perpindahan Penduduk untuk menegur dan menasehati kalau ada petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas yang telah diberikan karena kalau tidak dinasehati akan mengganggu jalannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini merupakan tugas mereka karena berada dibidang mereka dan seandainya petugas tadi tidak mau dinasehati, segera lapor ke saya”.

Padahal kenyataannya menurut hasil wawancara penulis dengan petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP, menyatakan bahwa baik atasan mereka maupun Kepala Dinas tidak pernah memanggil maupun menegur mereka seandainya mereka terlambat masuk kantor dan menggunakan jam istirahat yang lama untuk masuk kantor lagi. Dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP, mengatakan bahwa : “Saya belum pernah ditegur atasan saya kalau saya masuk kantor terlambat atau menggunakan jam istirahat siang agak lama untuk masuk kantor kembali, begitu juga dengan teman-teman yang lain, belum pernah saya melihat mereka dipanggil sewaktu melakukan hal yang serupa seperti saya tetapi hal tersebut jarang kami lakukan karena mengingat betapa pentingnya arti pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat”.

Menurut pengamatan peneliti selama beberapa hari dibagian pelayanan pembuatan KTP bahwa memang benar seperti apa yang dikatakan salah seorang petugas diatas bahwa mereka tidak pernah dipanggil Kepala Dinas maupun ditegur atasannya walaupun petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna tidak tepat waktu datang ke kantor untuk memberikan pelayanan, padahal ditempat pelayanan tersebut ada pengumuman yang memberitahukan bahwa pelayanan dimulai pada pukul 08.15 WIB namun pada kenyataannya petugas baru berdatangan pada pukul 09.00 WIB.

Dikarenakan hal tersebut diatas masyarakat yang ingin mengurus KTP harus menunggu petugas datang untuk melakukan pelayanan, menurut salah seorang masyarakat yang ingin mengurus KTP mereka kadang-kadang bingung harus bertanya kepada siapa mengingat petugasnya belum datang tepat waktu jam pelayanan. Sedangkan di bagian pelayanan pembuatan KTP tersebut belum ada

kotak saran yaitu kotak tempat menyalurkan keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan tersebut.

Kurangnya motivasi dari dalam diri masing-masing petugas untuk mendisiplinkan diri akan berakibat mempengaruhi hasil kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terutama dibagian pelayanan pembuatan KTP.

Menurut Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk dan Kepala Seksi Perpindahan Penduduk dari hasil wawancara dengan peneliti, menurut mereka kalau bentuk motivasi selama ini yang kita berikan kepada petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP baru berupa insentive dari honor kegiatan SIAK yang merupakan kegiatan dinas. Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengatakan bahwa "Bentuk motivasi selama ini yang kami berikan kepada petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP kalau berupa penghargaan belum pernah kita berikan, cuman dari kegiatan SIAK yang merupakan kegiatan tahunan dinas kita beri mereka honor dan kita pertegas kepada mereka bagi petugas yang menunjukkan kinerja yang bagus maka akan kita usulkan untuk mendapatkan honor ini setiap tahun akan tetapi bagi petugas yang tidak dapat menunjukkan kinerja yang baik maka akan kita pertimbangkan untuk mendapatkan honorinya. Selain itu untuk menumbuhkan semangat dan rasa tanggungjawab mereka dalam bekerja, saya selalu memberikan arahan kepada mereka tentang arti pentingnya pelayanan yang diberikan dan merupakan tugas utama kita untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat".

Dari hasil wawancara peneliti dengan petugas di pelayanan pembuatan KTP, mereka bekerja sesuai dengan tugas yang telah diberikan dan motivasi mereka bekerja selain keinginan membantu masyarakat juga mengharap honor, yang mereka dapati dari kegiatan SIAK. Berikut dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP, menyatakan bahwa : "Saya bekerja sesuai dengan tugas yang telah diberikan pimpinan kepada saya, motivasi saya bekerja adalah selain dapat membantu melayani masyarakat dalam hal proses pembuatan KTP saya juga harus menunjukkan kerja yang baik demi kelanjutan pekerjaan saya maksudnya untuk kebutuhan keluarga, sedangkan motivasi dari pimpinan yang berbentuk penghargaan belum pernah ada akan tetapi honor dari kegiatan SIAK yang merupakan kegiatan tahunan dinas selalu saya dapati tiap bulannya

dan honor tersebut merupakan hak saya selaku petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP".

Menurut beberapa orang pemohon pembuatan KTP, yang berhasil penulis temui sebagian beranggapan motivasi petugas dibagian pelayanan untuk bekerja sudah bagus dan sebagian lagi beranggapan motivasi petugas masih kurang terutama masalah disiplin diri dari petugas-petugasnya, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah seorang pemohon pembuatan KTP menyatakan bahwa : "Saya datang ke kantor ini dari jam 08.00 WIB akan tetapi petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP baru berdatangan pada jam 09.00 WIB, hal serupapun terjadi saat istirahat untuk makan siang, istirahat jam 12.00 WIB dan masuk kembali jam 13.00 WIB akan tetapi petugas baru datang ke kantor setelah lewat dari jam yang telah ditentukan, mungkin rumah mereka jauh dari kantor".

Kalau hal ini dibiarkan berlanjut sudah barang tentu akan mengganggu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan akan menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah.

Dari hasil pengamatan peneliti di bagian pelayanan pembuatan KTP memang para aparatur/petugas kurang termotivasi untuk bekerja, mungkin dikarenakan tidak adanya motivasi dari atasannya maupun motivasi dari dalam diri masing-masing petugas. Hal ini dapat peneliti lihat dari keterlambatan masuk kantor, menggunakan waktu istirahat yang lama untuk masuk kantor kembali serta mereka bekerja semata-mata dikarenakan tugas yang telah diberikan.

Maka sangat diharapkan Kepala Dinas selaku pimpinan dapat memberikan bentuk perhatian kepada petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP baik berupa penghargaan maupun berupa insentif, dengan demikian para petugas akan termotivasi untuk bekerja sehingga hasilnya dapat memuaskan masyarakat.

## E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan dapat disimpulkan dan merekomendasikan sebagai berikut :

- a. Masih ada sikap yang kurang ramah dan kurang sopan yang ditunjukkan oleh petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam hal melayani masyarakat, serta masih adanya sikap yang diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Maka diharapkan petugas dapat menunjukkan sikap yang lebih baik, ramah dan sopan dalam melayani masyarakat serta

tidak ada tebang pilih dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya sikap yang baik, ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh petugas akan dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat ketika berurusan, dalam hal ini pembuatan KTP.

- b. Kemampuan yang ditunjukkan oleh petugas di bagian pelayanan pembuatan KTP dinilai sebagian kecil masyarakat yang mengurus KTP sudah baik akan tetapi sebagian masyarakat yang mengurus KTP menilai kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang mampu hal ini dapat dilihat dari tidak ada kepastian waktu berapa hari 1 (satu) KTP bisa siap, artinya untuk menyiapkan 1 (satu) KTP masih membutuhkan 2 (dua) hari sampai 4 (empat) hari bahkan lebih.

Maka diharapkan para petugas agar lebih meningkatkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga masyarakat tidak menunggu waktu yang lama untuk pengurusan satu KTP.

- c. Motivasi dari dalam diri pribadi petugas dibagian pelayanan pembuatan KTP dinilai masyarakat yang mengurus KTP masih kurang, dapat dilihat dari kurang disiplin masuk kantor dan memanfaatkan waktu istirahat yang cukup lama untuk masuk kembali bekerja. Sedangkan motivasi dari pimpinan dalam bentuk penghargaan agar supaya petugas-petugas yang berada dibagian pelayanan pembuatan KTP bekerja dengan semangat belum ada, yang ada hanya honor dari kegiatan SIAK.

Maka diharapkan para petugas selalu termotivasi dari dalam diri mereka masing-masing untuk meningkatkan disiplin bekerja dalam hal ini selalu tepat waktu masuk kantor, karena mereka harus menyadari akan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan pimpinan kepada mereka. Dan diharapkan juga kepada pimpinan agar memberikan perhatian yang lebih terhadap petugas dibagian pembuatan KTP, bentuk perhatian ini bisa berupa penghargaan maupun insentive.

## REFERENSI

- E. Kanst, Fremon, E. Rosenzweig, James 1990. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1995. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Mas Agung.
- Ibrahim, Amin. 2005. *Perilaku keorganisasian*. Bandung: Alfabeta

Muchlas, Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Manullang. 1994. *Manajemen Personalial*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

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

Robbins, Stephen. P. 2002. *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.

Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. CV. Alfabeta.

Siagian, P. Sondang. 1994. *Peranan staf dalam manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.

Suhendi, Hendi., Anggara Sahya. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Supriyadi, Giring., Triguno. 2006. *Budaya Kerja Organisasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia.

Toha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Winardi, 2007. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana.

## Dokumen-dokumen Pemerintah :

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.

Peraturan Bupati Natuna Nomor 10 Tahun 2006 tentang *Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.



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

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

Nama Lengkap : ERWANDI  
NIM / Periode lulus : E21110093  
Fakultas/Jurusan : ILMU SOSIAL DAN POLITIK / ILMU ADM. NEGARA  
E-mail address/HP : erwandi.netcom@yahoo.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa PUBLIKA \*) pada Program Studi IAN Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul \*\*):

PERILAKU APARATUR DALAM PEMBUATAN KTP DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
NATUNA

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

- secara *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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal .....

NIP. 196707272005011001

catatan:

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

Dibuat di PONTIANAK  
Pada tanggal: 10 APRIL 2013

( ERWANDI )  
nama terang dan tanda tangan mhs

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).