

MENGUKUR KINERJA PEGAWAI MELALUI PROSEDUR LAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT PONTIANAK KOTA

Ganda Sahata Sembiring
Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tanjungpura, Pontianak
Email: Gandasembiring@yahoo.com

Abstrack

E-KTP-making procedures in the District of Pontianak city is done by the applicant with a letter of introduction from the RT and subsequently in the village and in the District through the Head of Government. For applicants already have a National Identity Card SIAK, Petitioner SIAK just bring valid ID to be processed into E-KTP in the district to do the recording identity with the recording procedure facial photos, signature recording, recording fingerprints and iris recording. Factors causing the length of the process of making Electronic Identity Card (e-ID) in the district of Pontianak are internal factors that caused Limitations of Human Resources at District of Pontianak City Employees who understand IT problems because of the recording process using a specially designed computer that contains the specific application and its new are less understood by the employee in carrying out the recording process, and the external factors that pertain to the tool E-KTP and its application, network and place the E-ID card issuance. Performance Services E-KTP in Sub Pontianak city already meet the standards of efficiency, effectiveness, fairness, and responsiveness desired in accordance with existing procedures, in performing the service has a maximum on the pattern of performance of employees in providing services to the public

Keywords: Performance measurement of e-ID card, the applicant registration, recording, publishing e-ID card

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok pegawai kecamatan dari 8 adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh kepala dinas diantaranya adalah admiministrasi kependudukan yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ketentuan administrasi kependudukan adalah amanat Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan dan Peraturan Pemerintah No 37 Tahun 2007 yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah baik itu dinas kependudukan dan catatan sipil, dan juga pemerintahan kecamatan.

Jika dicermati secara umum pelayanan kinerja pegawai pemerintahan dikecamatan Pontianak Kota masih sangat kurang dibandingkan dengan kinerja pada badan swasta, hal ini ditunjukkan dari banyaknya keluhan dari masyarakat pengguna layanan seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum,

waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi seseorang sebagai penduduk Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia yang telah berusia 17 tahun dan atau telah menikah. Untuk masyarakat Kecamatan Pontianak Kota sendiri memiliki jumlah penduduk 121.076 jiwa dan wajib KTP sebesar ± 86.218 jiwa yang tersebar di lima kelurahan yang ada di Kecamatan Pontianak Kota.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pelayanan publik seperti proses pembuatan E-KTP harus dilaksanakan sesuai prosedur menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku oleh unit pelayanan administrasi kependudukan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik yang

berhubungan langsung dengan masyarakat memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Mengacu pada fungsi pelayanan, Pemerintah Kecamatan Pontianak Kota sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat wajib KTP di Kecamatan Pontianak Kota. Pelayanan E-KTP yang diberikan Pemerintah Kecamatan Pontianak Kota harus memberikan pelayanan yang maksimal, apalagi pelayanan yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan berimbas pada penilaian terhadap kinerja Pemerintahan Kecamatan Pontianak Kota secara keseluruhan.

Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas kinerja pelayanan publik pada Bagian pelayanan E-KTP dan juga mengetahui apa saja penyebab lamanya waktu pembuatan E-KTP serta untuk mengetahui harapan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Pontianak Kota yang nantinya mempengaruhi kualitas pelayanan publik secara keseluruhan yang kemudian dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi sesuai ketentuan yang berlaku.

Pelayanan yang diberikan tentunya erat kaitannya dengan kinerja pegawai. Pada dasarnya kinerja terbentuk setelah pegawai merasa adanya kompensasi yang cukup yang diberikan oleh suatu instansi melalui pemenuhan kebutuhan, dengan kata lain apabila kebutuhan pegawai belum terpenuhi sebagaimana mestinya, maka kepuasan kerja tidak akan tercapai, dan pada hakikatnya kinerja pegawai akan sulit terbentuk.

Setiap orang yang bekerja digerakan oleh suatu motif. Motif pada dasarnya bersumber pertama-tama berbagai kebutuhan dasar individu atau dapat dikatakan bahwa kekuatan yang memotivasi seorang untuk bekerja giat dalam pekerjaannya tergantung dari hubungan timbal balik antar apa yang diinginkan atau dibutuhkan dari hasil pekerjaan tersebut dan seberapa besar keyakinan organisasi akan memberikan kepuasan bagi keinginannya sebagai imbalan atas usaha yang dilakukannya.

Kinerja adalah kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan,

atau peranan dalam organisasi. Menurut Sulistiyani (2003: 223), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel dalam Sulistiyani (2003: 223-224) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Menilai keberhasilan kinerja suatu lembaga pelayanan publik seperti pelayanan kependudukan tidak bisa hanya dilihat pada terselesaikannya semua pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan publik dari pihak yang menyelenggarakan pelayanan tersebut. Mengukur keberhasilan pelayanan sesuai tujuan dalam sebuah pelayanan yang berkenaan dengan publik, maka harus dilihat juga pada pandangan kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kota Pontianak dalam hal ini pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik belum optimal diberikan kepada masyarakat pengguna. Indikasi tersebut diperoleh dari beberapa temuan yang peneliti dapatkan diantaranya: (1)Proses pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) berbelit-belit yang menimbulkan keengganan pengguna pelayanan kependudukan untuk mengurus sendiri pembuatan E-KTP tersebut. (2) Lamanya proses atau prosedur pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk E-KTP di kantor camat Kota Pontianak, padahal semua persyaratan sudah terpenuhi. (3) Kurangnya informasi tentang tatacara pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak kasi kependudukan di Kantor Camat Pontianak Kota.

Indikasi permasalahan di atas, menyatakan untuk meneliti “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Pontianak Kota”.

Layanan kinerja pegawai pada bagian administrasi kependudukan di Kecamatan Pontianak Kota tentunya akan dapat dinilai melalui keterlayanan masyarakat pengguna layanan itu sendiri,. Seberapa baiknya pelaksanaan layanan yang diberikan oleh pegawai tentunya berimplikasi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang administrasi kependudukannya. Permasalahan

tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana prosedur pembuatan E-KTP dalam kinerja layanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pontianak Kota.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Mulyana (2004: 61) "metode kualitatif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang (sementara berlangsung)". Tujuan utama dalam menggunakan metode ini adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

Subyek dalam penelitian ini diambil secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2005 : 52), untuk mengetahui informasi sesuai tujuan penelitian yakni informan yang dapat memberikan informasi tentang permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis menentukan informan berdasarkan kepemilikan informasi yang dibutuhkan, yaitu mereka yang diduga mengetahui informasi tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yaitu: (1) Camat Pontianak Kota, (2) Kasi Pemerintahan Kecamatan Pontianak Kota, (3) Masyarakat pengguna layanan E- KTP (tokoh pengamat pelayanan).

Alat pengumpul data dalam penelitian ini yaitu pedoman observasi, pedoman wawancara, dan dokumentasi. Alat atau instrument penelitian ini dipergunakan untuk membantu peneliti untuk mengumpulkan data berkenaan dengan masalah penelitian. Dan teknik yang dipergunakan adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Teknik ini dipergunakan untuk mendapatkan informasi berkenaan dengan masalah penelitian.

Pada penelitian ini data yang telah terkumpul baik yang didapat dari responden maupun informan, kemudian diklasifikasi menurut jenisnya dan untuk selanjutnya diolah dengan menggunakan metode kualitatif serta kemudian ditarik suatu kesimpulan yang bersifat deskriptif analisis. Sedangkan untuk teknik keabsahan data peneliti menggunakan 2 teknik keabsahan data yaitu teknik member check dan triangulasi.

MENGUKUR KINERJA PEGAWAI MELALUI PROSEDUR LAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT PONTIANAK KOTA

1. Pendaftaran pemohon

Prosedur pelayanan E-KTP secara teknis tahap pertama yang harus di penuhi oleh pemohon adalah melengkapi semua persyaratan-persyaratan pendaftaran yang ditentukan yaitu Pemohon datang ke RT/RW untuk meminta surat pengantar yang kemudian diteruskan ketingkat kelurahan, dan selanjutnya diproses di Kecamatan.

Pada tahap pembuatan E-KTP yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk SIAK, maka Pemohon hanya membawa KTP SIAK yang masih berlaku untuk diproses ke E-KTP di Kecamatan. Bagi pemegang KTP Siak yang sudah terdaftar di dinas kependudukan Kota Pontianak akan diberikan undangan perekaman dan proses pendaftarannya perekaman massal proses pendaftaran hanya dengan menunjukkan surat undangan perekaman yang diterbitkan oleh kecamatan.

Untuk lebih jelasnya dapat pahami melalui hasil Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Pontianak Kota berikut ini: "Program E-KTP sebenar adalah Program untuk mengganti Kartu Penduduk yang sudah ada yaitu KTP SIAK yang dilakukan secara massal dan waktunya sudah ditetapkan dan tidak dipungut biaya alias gratis. Kemudian bagi pemohon yang melakukan perekaman sekarang alias bukan masaal akan dikenakan ketentuan berbeda dengan sebelumnya. Namun bagi warga yang belum mempunyai KTP SIAK terlebih dahulu harus mengurus KTP SIAKnya terlebih dahulu dengan melengkapi persyaratan pendaftaran diantaranya surat keterangan dari RT yang dilanjutkan ke Kelurahan disertai dengan Kartu Keluarga untuk diproses penerbitan KTP SIAKnya. Sedangkan bagi yang sudah memiliki KTP SIAK, maka langsung mengajukan permohonan dengan membawa surat undangan yang diberikan pihak kecamatan untuk melakukan perekaman E-KTP yang dilengkapi dengan KTP Siak.

2. Perekaman

Tahap Kedua secara teknis Prosedur pembuatan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota yaitu: (1)Penduduk Sudah terdaftar pada Database Kependudukan Kota Pontianak pada Server *Enrollment* yang dibuktikan dengan no Induk Kependudukan pada Kartu Tanda Penduduk (KTP SIAK) yang kemudian

dikonfirmasi melalui pencarian berdasarkan no induk kependudukan atau melalui pencarian berdasarkan nama ke data yang tersedia di aplikasi *claint*. Apabila data pemohon sudah terdata pada database tersebut, maka secara otomatis identitas pemohon akan tampil pada layar monitor lengkap dengan nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, golongan darah, agama, pekerjaan, status perkawinan serta alamat lengkap. (2) Jika sudah ada, maka penduduk yang bersangkutan melakukan perekaman yang diawali dengan perekaman Foto wajah pemohon melalui kamera digital. Selanjutnya melakukan perekaman tanda tangan melalui aplikasi *Signatur Pad*, kemudian dilanjutkan dengan perekaman 10 sidik jari melalui aplikasi *Figer print*. Selanjutnya melakukan perekaman iris mata kanan dan kiri melalui aplikasi *Iris Scanner*. (3) Setelah perekaman tersebut selanjutnya operator mereview hasil perekaman yang dilanjutkan dengan pengisian pernyataan kebenaran bahwa yang bersangkutan telah direkam identitasnya yang kemudian pemohon menanda tangani pernyataan kebenaran tersebut, kemudian dengan tanda tangan operator yang bersangkutan yang di lanjutkan dengan pengiriman data *enrollment* ke server yang selanjutnya di kirim ke data senter di Jakarta. Jika jaringan V-satnya baik maka data yang bersangkutan langsung terkirim ke data senter.

Setelah proses ini, maka pemohon dapat meninggalkan ruang perekaman dan pulang. Kemudian untuk proses penerbitannya menunggu surat panggilan dari pihak kecamatan.

Dari rangkaian prosedur perekaman E-KTP di atas dapat diketahui bahwa proses pembuatan E-KTP tidaklah terlalu rumit, dan berdasarkan keterangan dari Operator bahwa jika alat tidak mengalami gangguan teknis perekaman hanya menggunakan waktu 5-8 menit saja. Hal juga dibenarkan oleh salah satu warga yang telah melakukan perekaman identitas yang hasil wawancaranya mengatakan bahwa:

“Awalnya saya kira membuat E-KTP itu sulit tapi setelah saya lakukan tidak begitu sulit dan waktunya hanya 5-10 menit saja, hanya saja waktu menunggu antriannya yang lama jika warga yang mau merekam secara massal pada saat itu terkena nomor antrian yang jauh maka waktu menunggunya cukup lama, bahkan ada yang sampai malam hari. Tapi menurut saya wajarlah jika warga merekam itu lagi ramai-

ramainya. Dan saya kira jika sedikit seperti sekarang ini bisa cepat.

Untuk mempermudah proses pelayanan diperlukan aturan yang jelas yang tertuang pada prosedur yang berlaku dalam instansi tersebut. Prosedur pelayanan yang tidak terlalu panjang dan mudah sangat diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan. Pada Kecamatan Pontianak Kota prosedur pelayanan yang diberikan sesuai pada aturan yang berlaku atau standar operasional Prosedur (SOP), namun memang dalam keadaan jumlah warga yang membuat E-KTP ramai, maka jumlah warga yang terlayani terbatas.

3. Penerbitan E-KTP

Penerbitan E-KTP tidak dilakukan di Kecamatan Pontianak Kota melainkan di dilakukan di Jakarta. Dapat diketahui bahwa faktor inilah yang menjadi dasar terjadinya keterlambatan penerbitan E-KTP kepada pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak terkait yaitu Camat Pontianak Kota di dapatkan informasi bahwa keterlambatan penerbitan E-KTP oleh pihak Kecamatan di karenakan program awal dari E-KTP untuk masalah penerbitan kartu E-KTP di lakukan oleh Pemerintah Pusat dalam hal ini Kemendagri. Untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan dalam hasil wawancara dengan Camat Pontianak Kota berikut ini: “Tentunya masyarakat terus bertanya kenapa E-KTP kok lama terbitnya?. Jadi perlu kami jelaskan bahwa masalah lamanya penerbitan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota dan mungkin di semua daerah di seluruh Indonesia adalah penerbitan Kartu E-KTP. Dalam hal ini kewenangan untuk penerbitan E-KTP dilakukan di pusat. Jadi proses penerbitan dilakukan oleh pusat. Hal ini karena mesin cetak pada program ini baru ada di pusat dan nantinya akan bertahap pencetakan dilangsungkan di dinas Dukupil Kota Pontianak dan mudah-mudahan kita berharap akan dicetak di kecamatan biar lebih cepat. Bayangkan saja jika dipusat pencetakannya memerlukan waktu yang cukup lama karena melayani seluruh penduduk se-Indonesia dan kita memaklumi hal tersebut”

Jadi berdasarkan keterangan tersebut di atas, dapat dipahami bahwa keterlambatan penerbitan Kartu E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota bukan disebabkan oleh lamanya pelayanan proses perekaman, namun disebabkan penerbitan E-KTP dilakukan di pusat bukan di Kecamatan Pontianak Kota.

Dari keterangan di atas memang banyak permasalahan yang menghambat pelayanan pembuatan E-KTP di lapangan yang sedikit banyaknya akan mempengaruhi secara umum pelayanan yang dilakukan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga yang telah melakukan perekaman menanggapi permasalahan penerbitan KTP elektronik di atas, mengatakan bahwa: “Jika permasalahan penerbitan E-KTP dilakukan di Jakarta seperti diungkapkan oleh pihak kecamatan, maka kami memaklumi hal tersebut, KTP SIAK kan masih berlaku jadi tidak perlu E-KTP tersebut secara cepat. Dan itu harus diinformasikan kewarga, agar warga tidak bertanya-tanya kenapa KTP elektronik belum jadi?”

4. Pengukuran Kinerja Layanan E-KTP

Kinerja merupakan hasil kerja dari suatu individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur. Mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Dwiyanto maka terdapat 4 bentuk penilaian kinerja yang dapat dijadikan dasar penilaian tentang kinerja pelayanan administrasi kependudukan khususnya kinerja layanan pembuatan E-KTP.

(1) Efisiensi Layanan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota

Memandang tentang efisiensi kinerja pegawai dalam layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik yang diterapkan oleh Kecamatan Pontianak Kota dalam melayani masyarakat sudah dipandang cukup efisien. Hal ini didasarkan pada penilaian kinerja pada proses perekaman yang dibutuhkan cukup singkat hanya ± 10 menit dan biaya untuk dikeluarkan dalam pembuatan E-KTP di gratiskan (secara massal). Namun ada beberapa hal yang dipandang kurang efisien dalam hal waktu penerbitan E-KTP yang diproses di Jakarta tentunya dinilai kurang efisien karena selain waktu yang cukup lama juga jika ada kesalahan pada pencetakannya tidak dapat diperbaiki secara cepat dan harus dikembalikan kembali ke Jakarta yang tentunya memerlukan biaya produksi dan distribusi.

Hal tersebut di atas didasarkan pada hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Pontianak Kota berikut: “Menurut saya secara umum pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota sudah efisien dari segi biaya yang tidak dipungut dari masyarakat dan juga dari segi waktu perekaman yang

hanya menggunakan waktu rata-rata 10 menit/orang jika dibandingkan dengan KTP SIAK. Hanya saja yang kurang efisien adalah masalah pencetakannya yang dilakukan di Jakarta yang tentunya menggunakan biaya distribusi yang besar jika dibandingkan pencetakannya di kecamatan dan jika ada kesalahan tentunya mudah diperbaiki dan waktunya tidak lama seperti sekarang ini.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dapat dipahami bahwa secara umum layanan kinerja pegawai dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan E-KTP sudah efisien

(2) Efektivitas Layanan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota

Berdasarkan ketercapaian tujuan dari pelaksanaan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota untuk merekam data identitas penduduk secara elektronik sudah berjalan efektif yang didasarkan pada pencapaian target perekaman yang ditentukan pemerintah pusat sudah tercapai. Dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan target yang ditentukan oleh pemerintah pusat. Dalam organisasi publik, pegawai yang bekerja pada instansi seperti Kantor Camat Pontianak Kota khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan E-KTP selama ini sudah berjalan baik dan efektif bila dilihat dari hirarki kewenangan yang diberikan. Karena terdapat kejelasan batasan kewenangan yang harus dijalankan oleh pegawai dibidang pelayanan E-KTP tersebut sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing dan ketentuan yang berlaku.

Sehubungan dengan hal tersebut, Kecamatan Pontianak kota dalam memberikan pelayanan prima sudah sesuai dengan visi dan misi yang dimilikinya dan sudah memiliki batasan/ukuran yang menyangkut kinerja pegawainya. Lebih lanjut berikut hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan yang menangani Masalah E-KTP Kecamatan Pontianak Kota: “Sebenarnya pada seksi yang saya pimpin ini tidak ada ukuran atau indikator kinerja secara resmi, tapi tugas kami selaku bagian urusan pemerintahan yaitu salah satunya menangani E-KTP Kecamatan Pontianak Kota, sudah cukup maksimal melayani masyarakat, contohnya saja pada program massal ini kami melayani masyarakat secara ekstra termasuk pada hari libur. Kenapa demikian karena kami juga berharap target yang diberikan pemerintah pusat bisa tercapai,

apalagi jumlah penduduk Kecamatan Pontianak Kota sangat besar dibandingkan dengan kecamatan yang ada, jadi masyarakat bisa menilai apa yang kami lakukan ini adalah salah satu wujud pelayanan yang prima”

(3) Keadilan Layanan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota

Keadilan yang dimaksud dalam pelayanan E-KTP dalam artian cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dilakukan secara adil, tidak membeda – bedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai hak yang sama.

Berdasarkan hasil observasi dalam pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota sudah terlihat lebih adil. Hal ini terlihat tidak ada warga yang diprioritaskan dalam pembuatan E-KTP, semua harus mengantri terlebih dahulu berdasarkan antrian kupon yang telah dibuat oleh petugas, tidak ada perbedaan antara warga yang ingin meleakukan perekaman. Hal ini sudah mengindikasikan pemerintah sudah berupaya untuk memberikan pelayanan kepada warga dengan lebih adil.

Dapat digambarkan bahwa masalah keadilan dalam pemberian pelayanan di Kecamatan Pontianak Kota khususnya dalam pembuatan E-KTP, masyarakat sudah merasakan keadilan sebagaimana dengan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan berikut: “Menurut saya pelayanan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota sudah lebih adil dibandingkan dengan pelayanan publik lainnya, ini kita rasakan ketika kita sama-sama mengantri dalam pembuatan E-KTP dan tidak ada warga yang didahulukan, siapa lebih dahulu datang itu yang dilayani terlebih dahulu”

Hal ini juga diungkapkan oleh Kasi Pemerintahan Kecamatan Pontianak Kota dalam hasil wawancara berikut ini: “Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami tidak melihat dari latar belakang masyarakat, siapapun dia, kami perlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik itu masyarakat dari kalangan miskin maupun sebaliknya, kami perlakukan sama”.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota sudah dapat dikatakan adil tanpa membedakan status warga.

(4) Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan

pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas birokrasi yang dijalankan, termasuk di dalamnya jika terjadi penyimpangan yang dikarenakan kelalaian pegawai dalam mengasumsikan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat ataupun kedisiplinan pegawai sebagai birokrat dalam menjalankan tugasnya tidak maksimal maka pihak Kecamatan tanpa harus berusaha memperbaiki atau meminimalkan ketidakpuasan masyarakat terhadap birokrasi proses penerbitan E-KTP.

Berdasarkan observasi dilapangan bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan perhatian kepada pemohon masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon, daya tanggap pegawai yang ditunjukkan dari sikap pegawai kurang memberikan perhatian secara maksimal, sering kali pemohon menunggu cukup lama untuk dapat dilayani oleh petugas, selain itu komunikasi pelayanan masih belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal karena masih sering terjadi *miss communication* atau kesalahan pemberian informasi kepada masyarakat.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah salah satu misi dari Kecamatan Pontianak Kota. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan Kecamatan. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap pegawai Kecamatan Kota tidak terkecuali pada pegawai seksi pemerintahan yang diberi wewenang dalam melaksanakan administrasi kependudukan.

Namun secara umum daya tanggap petugas/pegawai terhadap program pemerintah ini (E-KTP) sudah berjalan baik. Ini terlihat dari kerja ekstra pegawai dalam menjalankan program dengan menambah jam kerja pada malam harinya.

Pengukuran pelayanan terhadap kinerja pegawai yang menangani pelaksanaan E-KTP telah dilakukan dengan cara membandingkan beberapa indikator pencapaian yang telah dilakukan pegawai seperti pencapaian realisasi program yang ditentukan oleh pusat khususnya perekaman E-KTP secara massal yang telah berakhir. Dapat diketahui bahwa target yang ditentukan oleh pusat untuk merekam jumlah penduduk kecamatan Pontianak Kota selama 3

bulan harus 60 % dari jumlah yang ada. dan kemudian ada penambahan waktu selama 3 bulan. Pada target awal dapat diketahui pencapaian jumlah warga yang terekam belum tercapai, namun pada tahap kedua baru target yang ditentukan baru tercapai, bahkan sudah melebihi persentase yang ditentukan sebesar 60%.

Keterangan tersebut di atas di dapat berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Pontianak Kota yang menjelaskan bahwa:“Memang benar pada awalnya ketentuan pusat untuk pelaksanaan E-KTP di semua daerah selama 3 bulan harus mencapai 60%, namun pada pelaksanaannya hampir diseluruh daerah di Indonesia tidak dapat mencapai target tersebut, dan kemudian waktu pencapaian target diperpanjang selama 3 bulan barulah pencapaian tersebut bisa tercapai, itupun dilakukan dengan melaksanakan perekaman pada hari-hari libur hingga malam hari”

Dari keterangan hasil wawancara tersebut di atas, dapat diketahui bahwa secara hirarki kewenangan pertanggung jawaban E-KTP dilakukan langsung ke pusat jadi indikator pencapaian akuntabilitas pelaksanaan pelayanan E-KTP dilakukan berdasarkan target pencapaian perekaman yang telah ditentukan pusat. Sedangkan pelayanan terhadap warga sudah dilakukan secara maksimal dengan melakukan pelayanan-pelayanan perekaman pada hari-hari libur dan malam hari.

Menurut salah satu warga yang telah melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik di kecamatan Pontianak Kota mengatakan bahwa pada waktu awal pembuatan E-KTP memang pelayanan yang dilakukan oleh pihak kecamatan dalam melayani masyarakat hingga malam hari. Hal itu karena yang ingin membuat E-KTP sangat ramai. Sebagaimana diungkapkan salah satu warga dalam hasil wawancara berikut ini: “Pada awal-awal dahulu yang membuat E-KTP di kecamatan warga yang ingin merekam sangat ramai, bahkan sampai malam haripun masih ada pelayanan. Menurut kami itu bagus karena menunjukkan kinerja yang baik dan masyarakat merasa terlayani, hanya saja manajemen pelaksanaannya yang perlu diperbaiki karena menurut kami kurang efektif”

Dari keterangan hasil wawancara dengan masyarakat di atas, dapat dikatakan bahwa secara umum kinerja pegawai dalam

melayani masyarakat di kecamatan Pontianak Kota dinilai cukup baik hanya saja pelaksanaan E-KTP yang telah dilakukan oleh pihak kecamatan dinilai kurang efektif dan perlu peningkatan manajemen pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil observasi melalui dokumen akuntabilitas kinerja pegawai di kecamatan Pontianak Kota dapat disimpulkan bahwa secara umum capaian kinerja pegawai melalui beberapa indikator sasaran dapat dikategorikan berhasil dengan persentase penilaian 82,26 (lihat LAKIP 2011). Dari keterangan tersebut dapat dipahami bahwa kinerja pegawai di Kecamatan Pontianak Kota dikategorikan baik. Khusus Akuntabilitas pelaksanaan E-KTP juga dinilai baik karena salah satu indikator yang menjadi dasar yaitu target pencapaian yang ditentukan oleh pemerintah pusat sudah tercapai sesuai dengan yang diharapkan hanya saja perlu peningkatan pelayanan pada pelaksanaannya.

PENUTUP

(1) Prosedur pembuatan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota yaitu Pemohon datang ke RT/RW untuk meminta surat pengantar yang kemudian diteruskan ke tingkat kelurahan, dan selanjutnya diproses di Kecamatan. Untuk pemohon sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk SIAK, maka Pemohon hanya membawa surat undangan perekaman dan menunjukkan KTP SIAK yang masih berlaku untuk diproses ke E-KTPnya di Kecamatan untuk melakukan perekaman identitas dengan prosedurnya diawali dengan perekaman Foto wajah pemohon melalui kamera digital, perekaman tanda tangan, perekaman sidik jari, perekaman iris mata, dan melakukan tanda tangan atas pernyataan bahwa telah direkam identitas pemohon.

Pelayanan E-KTP seharusnya diinformasikan dan diatur sedemikian rupa agar pelayanan berjalan lebih baik dan pelayanan dapat berjalan lebih teratur sehingga warga tidak menunggu terlalu lama sebagaimana yang terjadi.

(2) Kinerja pelayanan E-KTP di Kecamatan Pontianak Kota sudah memenuhi kriteria efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap dan sesuai standart yang diinginkan sesuai dengan prosedur yang ada, dalam melaksanakan pelayanan sudah maksimal terhadap pola kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi

kependudukan secara khusus dan pelayanan publik secara umum.

Pertanggungjawaban atau akuntabilitas terhadap kinerja pegawai Kecamatan Pontianak Kota dalam pelayanan E-KTP juga harus dilakukan pada tataran instansi terkait walaupun pertanggung jawaban E-KTP tersebut langsung kepusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abizar. (1988). *Kemiskinan Organisasi*. Dirjen Dikti Depdikbud. Jakarta 2006.
- Atkinson, R. C., dan E.R. Hilgar. (1991) *Pengantar psikologi*, diterjemahkan oleh NurjanahTaufik dan Rukmini. Barhana. Erlangga. Jakarta.
- Bayu Suryaningrat, (1981), *Wewenang Tugas dan Tanggung Jawab Camat*, Jakarta: Patco.
- Chaplin, C.P. (1989). *Kamus Lengkap Psikologi*. Penerjemah Kartini Kartono, RajawaliPress. Jakarta.
- Sudarwan D. (2000). *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Handoko, T. Hani (2003), *Manajemen, Edisi Kedua Cetakan Kedelapan belas*, Yogyakarta: BPFE.
- Handayani, Suwarno.(1990). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Haji Mass Agung. Jakarta.
- Hadari Nawawi, (2003), *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Ibrahim, Abdul Syukur. (1983). *Kapita Selekta Sosio Linguistik*. Usaha Nasional.Surabaya.
- Kartodirdjo, Kartono. 1986. “*Metode Penggunaan Bahasa Dokumen*” dalam *Metode-metode Penelitian Masyarakat* Redaksi Koentjaraningrat. Jakarta: Gramedia.
- Lexy J. Moleong, (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moh As’ad. (2003). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Libery.
- Mulyadi (1997). *Penilaian Kinerja Keuangan*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy, (2002), *Metode Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Lainnya*, Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rivai, Veithzal dan Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- RC. Bogdan dan J.Taylor Steven, (1992), *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif* (terj), Usaha Nasional. Surabaya.
- Rasyid, Harun (2002). *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Sosial Dan Agama*. Pontianak : STAIN Pontianak Press.
- Rahmat, Jalaluddin (1998). *Psikologi Kumunikasi*. PT Rosdakarya. Bandung.
- Ruch, (1967). *Organisasi Prilaku, Struktur dan Proses*. Diterjemah oleh Djoerban Wahid. Erlangga. Jakarta.
- Simamora, Henry, (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. STIE : YKPN.
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah.(2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta Graha Ilmu.
- Tika, P. (2006). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang RI No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.



**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 : GANDA SAHATA SEMBIRING
 NIM / Periode lulus : 201107042
 Fakultas/Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 E-mail address/HP : Gandasembiring@yahoo.com / 085387749850

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

MENGUKUR KINERJA PEGAWAI MELALUI PROSEDUR
 LAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT PONTIANAK KOTA

berserta 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):

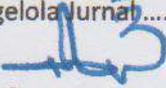
- secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

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

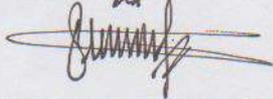
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
 Pengelola Jurnal.....


Dr. Erdi, M. Si
 NIP. 196707272005011001

Dibuat di :
 Pada tanggal:


 (GANDA SAHATA SEMBIRING
 nama terang dan tanda tangan mhs)

catatan:
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

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).