

KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PENYELENGARAAN PELAYANAN E-KTP (SUATU STUDI DI KECAMATAN LANGOWAN TIMUR KABUPATEN MINAHASA)

Oleh : HIZKIA POTU

*P*elayanan kepada masyarakat dalam beberapa tahun terakhir banyak menyita perhatian berbagai pihak yang menyoroti masih lemahnya kinerja pelayanan yang diberikan aparat pemerintah. Tuntutan ini sejalan dengan wacana mengenai good governance, yang menggariskan perlunya pengelolaan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, dengan memperhatikan pelayanan kepada para stakeholders, khususnya masyarakat.

Kecamatan sebagai bagian dari struktur dan sistem penyelenggaraan pemerintahan tingkat daerah, merupakan lapis kedua unit pelayanan masyarakat terdepan setelah kelurahan dalam mengurus berbagai kepentingan publik. Hal ini disebabkan terdapatnya hubungan hirarkis antara kecamatan dengan kelurahan. Melalui kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota (kewenangan delegatif), pemimpin kecamatan dapat melaksanakan berbagai peran yang disesuaikan dengan karakteristik wilayahnya masing-masing. Perbedaan kondisi dan karakteristik wilayah yang menuntut camat untuk dapat memahami kemudian menerjemahkannya ke dalam unit-unit internal organisasi yang ada di kecamatan.

Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparat pemerintah merupakan amanat dari Undang-undang no. 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan undang-undang no 35 tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip.

Key words : E-KTP, Kecamatan

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Camat dalam perspektif ini memiliki posisi penting dan fungsi yang sangat strategis, sekaligus kejelian dalam memahami kondisi daerah binaannya, bagi penyusunan usulan lahirnya kebijakan-kebijakan pemerintahan yang lebih tinggi, yaitu pemerintah kabupaten/kota, dan peran penting camat lainnya adalah kemampuannya dalam menerjemahkan kebutuhan masyarakat daerah binaan, ke dalam bentuk-bentuk pelayanan melalui kebijakan-kebijakan internal organisasi kecamatan.

Kendala internal organisasi serta perubahan eksternal yang menuntut adanya kemampuan organisasi pemerintahan tingkat kecamatan untuk mengadaptasi, mengantisipasi, dan kemudian menselaraskannya dalam satu paket semangat dan mekanisme

kerja pelayanan publik, menjadi faktor kunci keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kegagalan dalam mengantisipasi, dan mengadaptasi inilah, seringkali menjadi pemicu ketidaksiapan aparat pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang dituntut oleh masyarakat, untuk itu perlu ditumbuhkan semangat, dan tenaga baru sehingga organisasi kecamatan siap memberikan pelayanan (service) sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman.

Pemikiran ini tidak lepas dari pertimbangan, bahwa, sejalan dengan perkembangan era globalisasi dan persaingan yang semakin terbuka, peran organisasi pemerintahan, khususnya kecamatan tidak bisa dianggap mudah. Peran organisasi kecamatan, dari waktu ke waktu akan semakin besar, dan kompleks. Beberapa perubahan struktural dari fenomena ini diperlukan, mulai dari struktur, sistem, strategi, staf,

knowledge-skill, attitude, gaya manajemen, hingga budaya organisasi menjadi subjek perhatian perubahan organisasi pemerintahan secara komprehensif. Kinerja pelayanan yang baik untuk merealisasikan, akan memerlukan waktu yang tidak sebentar, dan energi yang tidak sedikit, satu aspek yang perlu mendapat penekanan dan perhatian, di mana dengan fokus terhadap permasalahan ini, semua aspek dapat ikut terangkum dalam upaya perbaikan kinerja pelayanan, adalah melalui proses pembelajaran di dalam lingkungan organisasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparat pemerintah merupakan amanat dari Undang-undang no. 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan undang-undang no 35 tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Program E-KTP diindonesia telah dimulai semenjak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan E-KTP nasional, adapun kota tersebut adalah Makassar, Yogyakarta, Padang, Denpasar. Ditunjuknya empat ini sesuai dengan surat Dirjen administrasi kependudukan Departemen dalam negeri nomor 471.13/3350/MD tentang pelaksanaan E-KTP berbasis NIK nasional diempat kota percontohan tersebut. Sedangkan penerapan E-KTP secara nasional baru dimulai pada bulan februari 2012 meliputi 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota pada tahun 2011 dan di 3886 di kecamatan dan 300 dikabupaten/kota pada tahun 2012.

Untuk melaksanakan serta merealisasikan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan E-KTP dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah kecamatan tentunya lebih meningkatkan ketrampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan umum, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Oleh karena itu perlunya suatu tindakan yang benar-benar mementingkan kepentingan umum, dalam hal memberikan pelayanan yang benar-benar baik terhadap masyarakat. Dalam hal ini calon peneliti mencoba untuk mencari tahu lewat suatu penelitian mengenai kinerja aparat pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP. Karena suatu perilaku melahirkan tindakan, dan dalam

hal pengambilan tindakan khususnya dalam pelayanan umum, sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk itu dari uraian diatas maka dalam penelitian ini penulis akan mengambil lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa Induk bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan e-ktp yang ada di Kecamatan Langowan Timur.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PENYELENGARAAN PELAYANAN E-KTP"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis mengemukakan perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja aparat pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP di kecamatan langowan timur?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja aparat pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP.

C. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui kinerja aparat pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan E-KTP..
- Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja aparat pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP .

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kinerja

Kinerja adalah terjemahan-terjemahan dari istilah "performance" yang umumnya di artikan sebagai tingkat prestasi atau tingkat produktivitas atau tingkat keberhasilan seseorang, sekelompok orang, atau organisasi selama satu periode waktu tertentu.

Pada tingkat organisasi maka kinerja menunjukkan tingkat pencapaian pelaksanaan atau kegiatan/ program kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. (LAN 1999).

Menurut Handoko (1985) penilaian kinerja adalah suatu proses melalui nama organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi karyawannya. Jhon Bernadin dan Joyce Ruses (dalam comes, 1999) mengemukakan bahwa performans atau kinerja sangat dipengaruhi oleh pengetahuan skill, kemampuan sikap dan isi keda depedprilaku dari organ-organ itu

sendiri. Menurut kamus besar bahasa Indonesia edisi kedua departmen pendidikan dan kebudayaan 1999, kata kinerja adalah suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja. maka dari itu berbagai definisi kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kemampuan atau kemahiran seseorang atau kelompok orang dalam mewujudkan sasaran ataupun tujuan dari suatu kelompok atau organisasi.

B. Konsep Aparatur Pemerintah

Pembaharuan sikap aparatur birokrasi pemerintah, yaitu melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa ada pembedaan (equity) serta kejujuran atau keterbukaan (fairness) dalam pelayanan. Pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh kompetensi aparatur birokrasi pemerintah. Untuk itu perlu ada perubahan internal di lingkungan di birokrasi pemerintah.

Setidaknya perubahan tingkah laku birokrasi secara menyeluruh mulai dari yang tertinggi hingga dari yang paling rendah dalam struktur birokrasi menuju birokrasi pemerintah yang dicita-citakan sebagai langkah reformasi birokrasi pemerintah.

Produk layanan yang dibutuhkan oleh publik tentu didasarkan pada public interest maupun public affairs dengan kualitas yang memuaskan atau tidak seadanya. Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat berarti memiliki kewajiban memberikan pelayanan umum pada publik yang pada dasarnya sangat kompleks dan multidimensional disamping sebagai abdi negara.

Dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan publik ini, aparatur pemerintah dituntut adanya kepekaan (responsiveness) terhadap kepentingan publik dan bertanggung jawab (responsibility) dalam pelaksanaan tugas serta produk layanannya sesuai dengan tuntutan publik (representativeness).

Pendapat Stoner et.al (1996: 127) menyatakan bahwa fenomena globalisasi terdiri dari tiga faktor saling : kedekatan, lokasi, dan sikap. Selanjutnya ia menjelaskan bahwa kedekatan suatu fungsi “menyusutnya dunia,” sebagian masalah waktu, karna teknologi dan telekomunikasi. Dengan demikian maka perlu penekana para aparatur pemerintah memperlakukan publik sebagai pelanggan dengan jarak sama (equidistant).

Faktor kedua yaitu lokasi, dikataknya lokasi dan intergasi dari organisasi yang beroperasi melewati beberapa batas internasional merupakan bagian dari globalisasi. Hal ini dapat diartikan bahwa birokrasi pemerintah dalam aktifitasnya dapat menggambarkan praktik yang semakin banyak dilakukan orang

yaitu memperluas operasi organisasi melewati banyak batas lokasi (negara) yang artinya dituntut kemampuan daya saing (competitiveness) dengan meningkatkan mutu layanan. Faktor ketiga adalah sikap, yaitu globalisasi mengaju pada sikap baru, terbuka mengenai mempraktekan manajemen secara internasional. Sikap ini menggambarkan keingintahuan mengenai dunia diluar batas-batas nasional dengan kemauan untuk mengembangkan kemampuan guna berpartisipasi dalam ekonomi global.

Dalam hal ini Ohmae, dikutip dari Stoner (1996:129) sekali lagi menjelaskan masalah ini dengan pernyataan yang sederhana, “Tidak ada luar negeri lagi.”

Hasil kerja dari birokrasi pemerintah yang bermanfaat bagi manusia diartikan kemaslahtan bagi masyarakat baik yang menyangkut kepentingan masyarakat maupun memecahkan masalah-masalah masyarakat. Sebagaimana dinyatakan oleh Irfan Islamy (2000:21) bahwa tugas dari administrator publik bukan untuk membuat kebijaksanaan negara atas nama kepentingan publik tetapi benar-benar bertujuan untuk mengatasi masalah dan memenuhi keinginan dan selyruh tuntutan anggota masyarakat. Dalam hubungan ini dapat dikemukakan pendapat Nicolhas Henry dalam bukunya public admnistrartin and public affairs, dikutip dari Irfan Islamy (2000:8) bahwa paradigma administrasi negara pada locusnya adalah kepentingan publik (public interest) dan masalah-masalah publik(public affairs).

Berdasarkan pembahasan profesionalisme dan locus administrasi publik tersebut diatas, penulis berpendapat bahwa: “bahawa aparatur pemerintah yang profesional adalah aparatur yang memiliki kemampuan dalam pelaksanaan tugas berdasarkan ilmu pengetahuan dan pengalaman dengan mendasarkan pada etik profesi, mengembangkan kemampuan pengendalian diri (self control) dan berorientasi pada kualitas kinerja pada cara kerja yang efisien, efektif dan ekonomis memiliki kepekaan (responsiveness) yang tinggi terhadap kepentingan masyarakat (pubic interest) dan masalah-masalah masyarakat (public affairs) serta melaksanakan kewajiban memberikan pertanggungjawaban (accountability) atas setuap kegiatan yang dilaksanakan.”

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan dengan tantangan menghadapi fenomena globalisasi, pemerian otonomi terbatas bagi daerah provinsi dan otonomi luas kepada daerah kabupaten dan kota sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan undang-undang nomor 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan dae-

rah, dituntut kemampuan masing-masing pemerintah daerah secara otonom mempersiapkan diri memasuki pemerintahan yang kompetitif. Kemampuan ini sangat diperlukan tersedianya aparatur pemerintah yang profesional dan berkualitas serta kemauan terus menerus melakukan perubahan ke arah perbaikan, mengingat memasuki pasar bebas dan era globalisasi memungkinkan persaingan yang semakin ketat dalam lingkungan yang berubah secara cepat.

Profesionalitas aparatur pemerintah daerah diharapkan pada dasarnya merupakan perubahan mendasar pada sikap dan karakternya seseorang yang mencerminkan adanya kemampuan dalam pelaksanaan tugas dan wewenang pemerintah daerah. Sebagaimana dinyatakan oleh Maister, David H. (1997:3): *real profesionalism is about attitudes, and perhaps even about character.*

Dalam konteks tercapainya pembentukan profesionalitas aparatur pemerintah daerah dapat diukur dari kemampuannya melaksanakan urusan pemerintah daerah. Membentuk profesionalitas aparatur dapat melalui proses pendidikan formal maupun berbagai pernyataan dalam program pendidikan dan pelatihan sebagai proses pembelajaran yang dilakukan secara berkelanjutan yang berarti bahwa proses belajar merupakan proses yang tidak kunjung usai (*long live learning*). Pendidikan bagi aparatur perlu lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan dan pelaksanaan tugas dengan pendekatan *learning by doing* dimaksudkan untuk mengembangkan aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap sehingga mendapat memiliki kompetensi yang tinggi dan sesuai dengan pelaksanaan tugas berdasarkan kaidah-kaidah ilmu pengetahuan dan teknologi serta tata nilai etik profesi.

Kualitas profesionalisme aparatur pada dasarnya ditentukan oleh tujuan pembangunan yang ingin dicapai, tugas pokok ini dimana berperan sebagai tuntutan normatif, perkembangan lingkungan administrasi publik, sebagai kondisi empirik yang terjadi dalam tidak dapat sama antara satu tempat dan waktu tertentu dengan kualitas profesionalitas pada tempat dan waktu yang lain. Sebagaimana pernyataan Moeljarto (1999:178) bahwa sosok profesionalisme pada suatu tempat dan waktu tertentu akan berbeda dari sosok profesionalisme pada waktu dan tempat lain.

C. Konsep E-KTP

Secara sederhana, E-KTP berasal dari kata *electronic KTP*, atau kartu tanda penduduk elektronik atau sering disingkat E-KTP, ktp elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi adminis-

trasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Program E-KTP dilatar belakangi oleh system pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang menjadikan seseorang tidak dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia fakta tersebut member peluang penduduk yang ingin membuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya.

Pada tahun 2012 E-KTP sangat perlu untuk dapat menciptakan system administrasi kependudukan yang rapid dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan public oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan E-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan public.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penulisan ini bersifat Deskriptif Kualitatif, yaitu dengan memberikan uraian secara deskriptif terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa.

B. Informan

Informan adalah narasumber yang benar-benar mengetahui kondisi internal dan eksternal yang ada di lokasi penelitian. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah masyarakat secara umum yang ada di Kecamatan Langowan Timur. Informan yang akan diambil dalam penelitian ini berjumlah 6 informan, yang terdapat di Kecamatan di Wilayah Langowan Timur, masing-masing 2 informan, 1 Camat Langowan Timur, 1 informan dari Sekertaris Camat, 1 informan dari Sub Bagian Pelayanan Umum dan Kepegawaian, 1 informan seksi pemerintahan dan masyarakat secara umum (10 orang).

C. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

- Daftar pertanyaan kepada beberapa informan penelitian/ sampel yang sudah ditentukan secara acak oleh peneliti.
- Sebagai pengukur data-data penelitian, penulis juga menggunakan beberapa langkah dalam penelitian ini, yaitu :
 1. Data primer, sebagai pendukung yang diam-

bil dari sumber aslinya, melalui narasumber yang tepat dan yang kita jadikan informan dalam penelitian kita.

2. Data sekunder, sebagai pendukung dan tambahan atau dokumen-dokumen lain yang berkaitan erat dengan penelitian ini yang diperoleh melalui arsip dan dokumen dari kantor yang terkait.
3. Wawancara, dilakukan melalui proses tanya jawab kepada informan yang berkenan dengan tujuan penelitian.

E. Teknis Analisis data

Dalam menganalisa data kualitatif, penulis mengambil langkah-langkah sebagai berikut :

1. Data yang telah diperoleh di lapangan, dikelompokkan antara data akhir dan data yang akan diolah/ dianalisis dengan kemungkinan ditemukannya kekurangan data sehingga diperlukan pengumpulan data atau informasi baru.
2. Data yang telah terkumpul, dihubungkan dan dibandingkan satu sama lain dengan menggunakan proses berpikir yang rasional, analitik, sintetik, kritik dan logis, dicari persamaan dan perbedaannya. Disamping itu juga dicari hubungannya dalam suatu hubungan sebab-akibat atau ketergantungan yang satu dengan yang lain meskipun bukan dalam bentuk sebab-akibat.
3. Setelah itu, penulis memberikan interpretasi yang bersifat rasional, analitik, sintetik, kritik dan logis mengenai penelitian ini berdasarkan data yang telah diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP.

Berikut penuturan camat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP.

Menurut penuturan camat ketika penulis mewawancarai camat dengan beberapa pertanyaan ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja dari aparatur pemerintah dalam melaksanakan serta merealisasikan E-KTP yaitu:

1. Sarana dan prasarana

Sesuai penuturan camat ketika penulis mewawancarai sarana dan prasarana menjadi kendala serta faktor yang sangat mempengaruhi tugas-tugas aparatur pemerintah dalam membuat serta mencetak

E-KTP, sehingga perealisasiannya serta pembagian E-KTP mengalami keterlambatan ketika dibagikan kepada masyarakat di kecamatan langowan timur. peralatan seperti komputer sangat dibutuhkan oleh aparatur pemerintah khususnya yang berada di kecamatan langowan timur karena komputer sangat membantu aparatur pemerintah dalam melaksanakan serta menyelesaikan tugas-tugasnya secara baik khususnya dalam membuat dan merealisasikan E-KTP kepada masyarakat.

2. Kemampuan serta kemahiran kerja.

Kemampuan aparatur pemerintah sebagai pelaksana tugas birokrasi sangat ditentukan oleh pengetahuan dan ketrampilan serta kemahiran kerja yang dimilikinya, sementara motivasi terbentuk oleh sikap pegawai dan situasi kerja karena itu menurut penuturan camat sikap serta kedisiplinan dan profesionalisme kerja dari aparatur pemerintah kecamatan langowan timur dalam pelayanan publik khususnya dalam membuat serta merealisasikan E-KTP harus ditingkatkan agar segala tugas, pokok, dan fungsi bisa berjalan dengan baik serta efektif. menurut camat faktor kedua ini sangat menjadi kendala dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam lingkungan birokrasi pemerintahan. Karena itu aparatur pemerintah diberikan tugas untuk mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya dalam merealisasikan program E-KTP.

3. Sikap yang baik dan jujur.

Menurut camat faktor yang ketiga ini menjadi faktor yang sangat penting dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, karena berbicara sikap yang baik serta menjunjung tinggi kejujuran menjadi permasalahan yang sangat serius yang dihadapi oleh pemerintahan di negara Indonesia saat ini, karena banyak permasalahan dalam birokrasi misalnya korupsi yang merajalela dalam satu dekade ini karena sikap serta karakter dari aparatur pemerintah sebagai pelaksana birokrasi pemerintah yang kotor dan tidak berwibawa serta tidak jujur dalam melaksanakan tugas. karena itu sangat diharapkan aparatur pemerintah bisa melaksanakan tugas-tugasnya secara baik dan jujur dalam pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP di kecamatan langowan timur.

1. Cara aparatur pemerintah memberitahukan serta mensosialisasikan program E-KTP kepada seluruh masyarakat.

Berikut penuturan camat tentang bagaimana memberitahukan serta mensosialisasikan program E-KTP kepada seluruh masyarakat yang berada di keca-

matan langowan timur.

Aparatur pemerintah kecamatan telah berusaha semaksimal mungkin memberitahukan kepada seluruh masyarakat di setiap desa yang berada di kecamatan langowan timur. dengan cara mengedarkan surat pemberitahuan tentang pentingnya membuat E-KTP di setiap desa yang berada di kecamatan langowan timur. dan surat itu di bagikan di setiap gereja dan organisasi masyarakat serta juga aparatur pemerintah banyak memberitahukan pentingnya membuat E-KTP, melalui aparatur pemerintah khususnya bapak camat memberitahukan ketika di menghadiri acara suka maupun duka di setiap desa di kecamatan langowan timur

2. Persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP.

Berikut penuturan dari beberapa anggota masyarakat yang berada di setiap desa di kecamatan langowan timur tentang kinerja aparatur pemerintah dalam membuat serta merealisasikan E-KTP keada masyarakat.

Menurut pandangan dari beberapa anggota masyarakat yang berada di setiap desa kecamatan langowan timur ketika penulis mewawancarai. Aparatur pemerintah sebagai pelaksana tugas, pokok, dan fungsi birokrasi dalam pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP, aparatur pemerintah kecamatan langowan timur telah membuat serta melaksanakan dan merealisasikan program E-KTP dengan baik dan ramah kepada seluruh masyarakat. Penilaian dari masyarakat bahwa aparatur pemerintah telah bekerja secara profesionalisme dalam menjalankan segala tugasnya.

B. PEMBAHASAN

1. Kinerja Aparatur

Kecamatan diberikan kewenangan yang lebih luas untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan diberikanya kewenangan yang lebih luas kepada kecamatan, seharusnya kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP menjadi lebih baik serta berjalan dengan efektif yang pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam tidak hanya meningkat sejumlah saja, namun dalam hal itu mutu pelayanan pun telah menjadi keinginan masyarakat dewasa ini.

Pembangunan kecamatan harus mampu memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP yang terbaik kepada masyarakat oleh aparatur birokrasi pemerintah yang di tandai dengan kemu-

dahan, kecepatan, kewajaran, dan kepuasan masyarakat atas bentuk pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan E-KTP yang diberikan serta di realisasikan oleh aparatur pemerintah kecamatan langowan timur.

Dalam konteks tercapainya permbentukan profesionalisme aparatur pemerintah daerah dapat diukur dari kemampuannya melaksanakan urusan pemerintah daerah. Membentuk profesionalisme aparatur dapat melalui proses pendidikan formal maupun melalui berbagai penyertaan dalam program pendidikan dan pelatihan sebagai proses pembelajaran yang dilakukan secara berkelanjutan yang berarti bahwa proses belajar merupakan proses yang tidak ujung usai. Pendidikan dan pelatihan bagi aparatur pemerintah perlu ditekankan pada peningkatan kemampuan dan pelaksanaan tugas dan pendekatan dimaksudkan untuk mengembangkan aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap sehingga dapat memiliki kompetensi yang tinggi dan sesuai dengan pelaksanaan tugas berdasarkan kaidah-kaidah ilmu pengetahuan dan teknologi serta tata nilai etika profesi.

Kualitas profesionalisme aparatur pemerintah pada dasarnya ditentukan oleh tujuan pelayanan publik yang ingin dicapai, tugas pokok dimana ia berperan sebagai tuntutan normatif, perkembangan lingkungan administrasi publik, sebagai kondisi empirik yang terjadi dalam proses implementasi dalam pelayanan publik tersebut, sehingga profesionalisme aparatur tentunya tidak dapat sama antara satu tempat dan waktu dan tempat tertentu dengan kualitas profesionalitas pada tempat dan waktu yang lain

Fungsi dasar dari aparatur pemerintah yang terpenting adalah mengayomi dan melayani masyarakat khususnya dalam pelayanan E-KTP termasuk menjamin kesejahteraan umum masyarakat yang berarti kesejahteraan di segala bidang kehidupan masyarakat. Pemerintah bukan tukang memerintah, bukan penindas atau pemerias, pelaku birokrasi pada dasarnya melayani segala kebutuhan masyarakat khususnya dalam pelayanan E-KTP bukan sebaliknya minta dilayani.

Peran birokrasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat sekaligus pendorong bertumbuh kembangnya partisipasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, mengingat tidak dapat dipenuhi sendiri oleh aparatur pemerintah sehingga dibutuhkan bantuan dan dukungan dari masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan khususnya pelayanan E-KTP kepada seluruh komponen masyarakat, aparatur pemerintah dituntut untuk melaksanakan pekerjaannya secara baik dan benar serta profesionalisme dan disiplin demi terlaksanan-

ya pengelolaan birokrasi yang baik dalam pemerintahan. tapi pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP bisa berjalan dengan baik dan lancar kalau masyarakat juga ambil bagian serta ikut berpartisipasi dalam mendukung aparatur pemerintah dalam membuat serta merealisasikan program E-KTP.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Aparatur pemerintah sebagai pelaksana birokrasi pemerintahan khususnya pelayanan publik di wilayah kecamatan, merupakan tumpuan dan harapan dari masyarakat dalam rangka melaksanakan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP yang efektif. karena itu aparatur pemerintah dituntut untuk melaksanakan tugasnya secara profesionalisme dalam rangka menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya di bidang administrator pembangunan, kemasyarakatan, dan pemerintahan.

Kecamatan sebagai bagian dari struktur pelaksana birokrasi pemerintahan di harapkan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga pelayanan publik bisa berjalan sesuai dengan yang di harapkan dan mampu memberikan kontribusi yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan di negara indonesia.

Dalam rangka menjalankan serta merealisasikan kebijakan-kebijakan publik yang telah di buat, aparatur pemerintah di harapkan mampu bekerja secara disiplin dan baik dalam melayani segala kebutuhan dan keperluan masyarakat dalam pelayanan publik. Program E-KTP yang dibuat pemerintah dalam beberapa tahun belakangan ini sangat penting karena itu di harapkan seluruh masyarakat indonesia khususnya masyarakat yang berada di kecamatan langowan timur dapat berpartisipasi aktif dalam membuat E-KTP.

B. Saran

Disarankan kepada aparatur pemerintah kecamatan langowan timur baik Camat, sekretaris Camat, sub bagian pelayanan umum dan seksi pemerintahan serta para pegawai yg bekerja dalam menjalankan tugas dan peranya sebagai pelayan publik untuk dapat bekerja secara baik, disiplin, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menggunakan pendekatan yang sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat agar pelayanan publik di wilayah kecamatan khususnya pelayanan E-KTP bisa berjalan dengan baik dan di dukung oleh seluruh masyarakat.

Hendaknya juga masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi untuk berpartisipasi membantu pemer-

intah kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP. Karena tanpa dukungan serta partisipasi masyarakat pelayanan publik tidak bisa berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Prasodjo Eko, dkk. 2006. Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik. Yappinka. Jakarta.
- Damin, Sudarman. 2002. Menjadi Peneliti Kualitatif. Pustaka Setia. Bandung.
- Azwar, Saifuddin. 2002. Metode Penelitian. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sugeng, Pujileksono. 2006. Menuju Pelayanan Berpihak Pada Publik. Jakarta.
- Drs. H. Surjadi, Msi 2009 Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung
- DR. H. Amin Ibrahim, MA 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung.
- Irfan Islamy, M.Dr., Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara, Malang, 1998.
- Krishna D. Darmurti & Umbu Rauta, Otonomi Daerah Perkembangan, Pemikiran dan Pelaksanaan, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000.
- Maister, David H., True Professionalism: The Courage to Care About Your People, Your Clients and Your Career, Jurnal, 1997.
- Moeljarto Rjkrowinoto, Pembangunan: Dilema dan Tantangan, Yogyakarta, Pustaka Belajar offset, 1999
- M. Ryaas Rasyid, Reformasi Politik & Ekonomi, Widyapraja no. 30, Jakarta 1998.
- Nurul Aini, Fungsi-Fungsi Pemerintahan, Jakarta, Badan Diklat DDN, 1997.
- Osborne, David & Plastrik, Pter, Memangkas birokrasi: Lima strategi menuju pemerintahan wirausaha, Jakarta Penerbit PPM 2000.
- Soetandoyo Wignojososobroto, Profesionalisme dan etika profesi, Jakarta Bumi Aksara, 2000.
- Indarwanto, Prilaku Birokrasi. Bandung Citra Aditya Bakti, 2000.

Sumber-sumber lain :

- Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

- Peraturan Presiden nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis nomor induk Kependudukan.
- <http://edukasi.kompasiana.com/2010/12/07/-kehendak-kemauan-hasrat-kebebasan/>
- <http://cokroaminoto.wordpress.com/2007/06/12definisi-kemampuan-kerja-individu-respond-zeanul/>.
- <http://id.shvoong.com/bussines-management/human-resources/2197108-pemgertian-ket-rampilan-dan-jenisnya/>