EKSEKUTIF

ISSN : 2337 - 5736

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan
Volume 1 No. 4 Tahun 2020
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SORONG PROVINSI PAPUA BARAT

(Studi Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong)

***Hanna Marice Bleskadit*[1]**
***Johannis Kaawoan*[2]**
***Neni Kumayas*[3]**

Abstrak

Kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas seluruh pegawai dalam upaya untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dari suatu organisasi. Dalam penelitian ini pengukuran kinerja dilihat dari Produktifitas, Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, dan Responsibilitas. Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependuduksn dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat. Dalam penelitian ini teori yang digunakan untuk mengupas permasalahan terkait kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan Publik, dalam hal ini terkait pembuatan E-KTP yaitu teori dari Russel dalam Sudarmanto yang mengatakan bahwa kinera adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas seluruh pegawai dalam upaya untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dari suatu organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adala metode penelitian kualitatif dengan cara pengumpulan data, wawancara langusng, observasi dilapangan serta melaluai kajian dokumen. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan beberapa yaitu terkait produktifitas kinerja aparatur sipil negara dalam melakukan pelayanan publik yang dapat ditandai dengan minimnya ketersediaan sarana-prasarana atau alat penunjang dalam melakukan kegiatan pelayanan publik seperti alat printer. Sebab suatu kinerja atau pelayanan dinyatakan berkualitas apabila dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan kualitas pelayanan itu tergantung pula pada kualitas teknologi dalam hal ini alat-alat produktifitas dalam suatu organisasi atau instansi publik

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik.

[1] *Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.*
[2] *Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.*
[3] *Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.*

Pendahuluan

Peningkatan kinerja pemerintah merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas administrasi pelayanan publik, yang dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Bagi penyelenggara pemerintah termasuk didalamnya, aparatur sipil negara perlu memahami dengan pasti apa perannya dalam pelayanan publik, bagaimana mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan rakyat sebagai penerima pelayanan publik,dan bagaimana seharusnya sikap perilakunya sebagai penyelenggaraan Negara.

Pembentukan daerah pada dasarnya untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu untuk mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas dimana dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tengtang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang admistrasi kependudukan, pasal 7 mengatakan pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan membentuk instansi pelaksanaan yang tugas dan fungsinya dibidang adminnistrasi kependudukan. Undang-undang ini jelas menegaskan bahwa pemerintah daerah mempunyai tanggun jawab yang besar dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan publik, aparatur pemerintah di tuntut adanya kepekaan terhadap kepentingan publik dan dapat bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas serta produk layanannya sesuai dengan tuntutan publik. Aparatur pemerintah merupakan alat utama dalam menggerakan jalannya proses pembanggunan, oleh sebab itu maju mundurnya suatu pembangunan akan sangat tergantung pada keberhasilan kinerja pemerintah dalam hal ini tergantung pada tingkat pelayanan publik tersebut. Aparatur pemerintah harus menempatkan diri sesuai dengan kondisi dan perkembangan masyarakat. Dengan kata lain ketetapan metode pelayanan publik yang sesui dengan kondisi masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota sorong merupakan salah satu instansi pemerintahan di daerah yang tugas dan fungsinya melayani masyarakat kota sorong dalam hal pembuatan KTP Elektronik. Penyelengaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil Negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1945 mengamanatkan bahwa salah satu tujuan di dirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka

memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Di samping itu Undang-Undang Dasar Republik Indonesia nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan undang undang dasar republik indonesia tahun 1945 perlu dibangun aparatur sipil negara (ASN) yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mampu menyelengarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sebab itu setiap anggota masyarakat akan membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena pemberian pelayanan publik ini di lakukan oleh instansi pemerintah lewat aparatur pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat penguna. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, aparatur pemerintah harus menempatkan diri sesuai dengan kondisi dan perkembangan masyarakat. Aparatur pemerintah merupakan alat utama dalam mengerakan jalannya proses pembangunan. Maju mundurnya suatu pembangunan akan sangat tergangtung pada keberhasilah kinerja pemerintah dalam hal ini tergantung pada tingkat pelayanan publik yang maksimal.Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang perubahan ketiga atas peraturan presiden nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el atau E-Ktp) Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, KTP Elektronik sebagaimana di maksud dalam pasal 10 A merupakan identitas resmi bukti domisili penduduk dan sangat di perlukan untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan maupun swasta.

Pelayaanan kepada masyarakat merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pencapaian tujuan, sasaran, serta visi-misi dari suatu organisasi terkait pelaksanaan kegiatan pelayanan publik (pembuatan E-KTP). Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi admistrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Setiap warga negara republik indonesia wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik karena ini sangat penting bagi seluruh masyarakat indonesia, kemudian E-KTP merupakan identitas diri yang sudah terdaftar secara nasional dengan sistem Elektronik, sebab itu maka identitas diri ini dapat di gunakan seumur hidup. Oleh karena itu pelayanan profesional merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah, maka seharusnya pelayanan pembuatan E-KTP yang di berikan oleh birokrasi bercirikan : tepat waktu, cermat dan sesuai dengan prosedur yang mudah di pahami dan diikuti oleh pelanggang “ inilah potret pelayanan pembuatan E-KTP yang dapat di lihat dari profesionalisme Aparatur Sipil

Negara, pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan (masyarakat) dan mampun memenuhi harapan masyarakat.

Dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan publik ini aparatur pemerintah di tuntut adanya kepekaan terhadap kepentingan publik dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas serta produk layanannya sesuai dengan tuntutan publik. Aparatur pemerintah merupakan alat utama dalam menggerakan jalannya proses pembanggunan. Maju mundurnya suatu pembangunan akan sangat tergantung pada keberhasilan kinerja pemerintah dalam hal ini tergantung pada tingkat pelayanan publik tersebut. Aparatur pemerintah harus menempatkan diri sesui dengan kondisi dan perkembangan masyarakat. Dengan kata lain ketetapan metode publik yang sesui dengan kondisi dan tahapan masyarakat.

Dalam pelayanan publik, efektifitas dan efesien saja tidak dapat di jadikan patokan. Di perlukan adanya faktor pendukung lain seperti keadilan, sebab tampa ukuran ini ketimpang pelayanan tidak dapat di hindari. Pentingnya ukuran ini memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan terget dalam pencapayaian, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentang dan terpencil. Di sadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih diharapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektifitas dan efesien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa, prosedur yang berbelit-belit tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus di keluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsive dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Penyelengaraan pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur sipil negara di kota sorong dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerja masih belum seperti yang diharapkan. Sering juga didapati bagaimana proses pelayanan yang sedemikian berbelit-belit dan memakan waktu lama, padahal seringkali ditemukan para apartur bersantai dikantor sambil membaca koran, bermain game, mendengarkan musik, bermain catur, dan handpone, hal ini terlihat dari beberapa ruang meja yang kosong pada saat jam kerja. Hal ini antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang inormatif, kurang akomodatif kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar serta tindakan-tindakan yang diberindikasikan penyimpangan dan KKN.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ini semua terjadi karena Aparatur belum menempatkan dirinya sebagai aparatur pemerintah yang memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sehubungan

dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci transparansi dan akuntabilitas pelayanan bublik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerjanya. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparansi dan akuntabilitas oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki impikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian peningkatan kinerja semua staf pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil akan turut menentukan tingkat pelayanan publik yang maksimal khusunya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provinsi papua barat .

Tinjauan Pustaka

Kinerja merupakan terjemahan dari kamus ilmiah bahasa ingris,work performance atau job performance tetapi bisah di singkat performance. Kinerja di artikan sebagai ungkapan kemampuan yang di sadari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Dan faktor utama yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan kemauan.

Menurut Russel dalam Sudarmanto (2009:34) mengatakan bahwa, kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas seluruh pegawai dalam upaya untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dari suatu organisasi. Kemudian Menurut Hasibuan (2011:94) Kinerja adalah suatau hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya yang disadarkan atas kecakapan, pengalaman bahkan kesungguhannya serta waktu. Kinerja merupakan gabungan dari 3 faktor yaitu kemampuan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Kinerja atau penampilan kerja merupakan faktor yang menentukan tingkat produktivitas organisasi/lembaga. Kinerja merupakan indikator pokok dalam menentukan bagaimana usaha-usaha yang dilakukan untuk mencapai tingkat produktivitas yang maksimal dalam suatu lembaga pemerintahan.

Menurut Mangkunegara (2009:18), Kinerja karyawan (perstasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Menurut Siswanto (2015:11), kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2015:12), memberikan pengertian bahwa kinerja atau presetasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksnakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang yelah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Sedangkan Menurut Moeheriono (2012:95), yaitu kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan

sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Selanjutnya Menurut Abdullah (2014:3), memberi pengertian bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Menurut Wirawan (2009:5), menyebutkan bahwa kinerja merupakan singkatan dari Kinetika energy kerja yang padanannya dalam bahasa inggris adalah performance. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indicator-indikator suatu pekerjaan atau suatau profesi dalam waktu tertentu. Kemudian Menurut Abdullah (2014:114), Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan merupakan pembandingan (benchmark) atau tujuan dan target tegantung pada pedekatan yang diambil. Standar kinerja yang baik haurs realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga dapat bermanfaat bagi organisasi maupun karyawan. Sedangkan

Menurut Wilson (2012:53), Standar kinerja adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembanding (benchmark) atas tujuan atau target yang ingin dicapai, sedangkan hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan atau standar kerja.

Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah warga negara indonesia yang memenuhi syarat tertentu, di angkat sebagai pegawai aparatur sipil negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah. Pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) adalah warga negara indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Manajemen Aparatur Sipil Negara Adalah Pengelolaan Aparatur Sipil Negara untuk menghasilkan pegawai aparatur sipil negara yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sistem informasi aparatur sipil negara adalah rangkaian informasi dan data mengenai pegawai aparatur sipil negara yang disusun secara sistematis, menyeluruh, dan terintegrasi dengan berbasis teknologi.

Fungsi, Tugas, dan Peran Aparatur Sipil Negara adalah sebagai berikut:

a. Pelaksana kebijakan publik;
b. Pelayanan publik; dan
c. Perekat dan pemersatuan baangsa pegawai ASN bertugas

Pegawai ASN bertugas:

a. Melaksanakan kebijan publik yang dibuat oleh pejabat pembina
b. Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
c. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas;
d. Mempererat persatuan dan kesatuan NKRI.

Selanjudnya kewajiban aparatur sipil negara dibagi tiga jenis yaitu kewajiban

yang berhubungan dengan kedudukannya sebagai pegawai negeri pada umumnya, kewajiban berdasarkan pangkat dan jabatan, serta kewajiban lain-lain. Berdasarkan ketentuan dalam Dokumen Aparatur Sipil Negara, pegawai Aparatur Sipil Negara wajib:

a. Setia dan taat pada pancasila, konstitusi negara republik indonesia, negara kesatuan republik indonesia dan pemerintah yang sah.
b. Menjaga kesatuan bangsa
c. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah berwenang
d. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan
e. Melaksanakan tugas kedinasaan dengan pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggun jawab
f. Menunjukan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, upacara, dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasaan.

Pegawai Aparatur Sipil Negara berperan sebagai perencanaan, pelaksanaan, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Menurut widjaja (2011:27) pegawai adalah tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohanisah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Dan atau pegawai merupakan orang-rang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Kemudian menurut Musanef (2009:23) ia menerangkan bahwa pegawai adalah orang-oarang yang melakukan perkerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Musanef menjelaskan defenisi pegawai sebagai pekerja atau worker dimana mereka yang langsung digerakkan oleh seorang manager untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menyajikan data penelitian dalam bentuk deskripsi atau uraian kalimat yang telah dianalisa berdasarkan temuan di lapangan. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2014:8) sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah.

Fokus dari penelitian ini adalah hanya menyangkut pada kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong dalam melakukan pelayan publik khususnya pelayanan, pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah, teori dari Russel (dalam Sudarmanto, 2009:34) yang mengatakan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas seluruh pegawai dalam upaya untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dari suatu organisasi. Untuk melihat indikator dalam pengukuran kinerja dalam penelitian ini maka peneliti merujuk pada beberapa indikator yang

dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yaitu sebagai berikut; pengukuran kinerja dilihat dari Produktifitas, Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, dan Responsibilitas.

Pada penelitian ini selanjudnya informan dalam penelitian ini ialah;

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong
2. Pegawai Aparatur Sipil yang tugasnya melayani dalam pembuatan E-KTP yg berjumblah 1 orang.
3. Masyarakat Kota Sorong yang pernah mengurus E-KTP berjumblah 2 orang
4. 2 orang masyarakat Kota Sorong yang sedang mengurus pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hasil Penelitian

Dalam melakukan kegiatan pelayanan publik, salah satu faktor yang menjadi indikator utama ialah menyangkut tingkat kepuasan dari penerima manfaat masyarakat. Oleh sebab itu jikalau kita berbicara mengenai kinerja berarti ada beberapa hal yang harus diperhatikan ialah menyangkut kualitas pelayanan, kuantitas pelayanan, efektifitas dalam melakukan pelayanan publik, serta berkomitmen dalam bekerja maupun melayani. Oleh sebab itu potensi dari sumber daya manusia sangatlah menjadi tolak ukur keberhasilan dalam suatu organisasi. Yang dimaksud dengan organisasi disini ialah instansi atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di kota sorong. karena berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi, tidak terlepas dari siapa yang ada dan yang akan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain ialah manusia itu sendiri. Oleh karenanya sebagai salah satu unsur dari suatu organisasi, manusia berperan sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi yang kemudian dapat memberi dampak atau fluktuasi positif terhadap kliennya atau penerima mafaat dalam hal ini masyarakat.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah pekerjaan ini, merupakan salah satu indikator yang menunjang sebuah keberhasilan pada proses pelayanan. Profesionalisme dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provvinsi papua barat dalam melakukan pelayanan pembuata kartu tanda penduduk elektronik atau E-KTP dapat di lihat dari:

a. Kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan. Dari hasil pengamatan peneliti terhadap kinerja pegwai dan hasil wawancara yang dilakukan terhadap responde atau masyarakat yang melakukan pembuatan E-KTP, mereka berpendapat bahwa kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan pendukung seperti alat perekaman mata, sidik jari, dan komputer pada proses pelayanan pembuata kartu tanda penduduk elektronik E-KTP, sudah begitu menguasai dalam halini kemanpua pegawai dalam mengunakan fasilitas alat perekaman dan teknologi komputer sudh baik dan bisah dikatakan bahwa pegawai bagian operator pembuatan kartu tanda penduduk elektronik sudah mahir. Tetapi yang menjadi kendala saat ini adalah lamanya proses dalam percetakan E-KTP, hal inilah, yang memperlambat proses pelayanan sehingga muncul rasa ketidak puasan dari masyarakat terhadap pelayanan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sprong provinsi papua barat.

b. Kesiapan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam melakukan

pelayanan pembuatan pembuatan E-KTP. Kesiapan dalam hal ini peneliti lebih melihat pada sumber daya manusia (SDM) aparatur pemerintah dan fasilitas pendukung pembuatan kartu tanda penduduk elektronik E-KTP, di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provinsi papua Bbarat, yang dalam hal ini mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan E-KTP, ini merupakan suatu tuntutan profesional aparatur pemerintah yang berarti memiliki kemampuan dalam melakukan pelaksanaan tugas, kemudian adanya komitmen terhadap kualitas kerja, dan terutama adanya dedikasih terhadap kepentinggan masyarakat sebagai pihak yang dilayani oleh pemerintah.

Dari hasil penelitian mengenai kesiapan dalam melakukan pelayanan pengurusan E-KTP, di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Ssorong provinsi papua barat kurang begitu siap dikarenakan, fasilitas alat perekaman pembuatan E-KTP, hanya berjumblat 1 buah dan ini yang membuat slah satu proses pelayanan menjadi lambat karena terkadang masyarakat yang datang harus antri untuk melakukan perekaman pembuatan E-KTP. Kemudian Jumblah pegawai yang di tugaskan dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP hanya berjumblah 2 orang dengan masyarakat yang datang untuk membuat E-KTP setiap harinya lumayan banyak bahkan bisah sampai terlihat antrian.

Ini merupakan bentuk ketiksiapan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menaati peraturan di bidang pekerjaan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus tau dan menaati peraturan yang berlaku dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini masih belum baik ini terlihat dari sikap pegawai yan sebagian masih datang terlambat dan ada pun pegawai yang melakukan makan pada saat jam kerja yaitu sekitar jam 09:10. Hal ini merupakan salah satu sikap dari epgawai yang tidak menaati peraturan yang berlaku.

d. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.sikap merupakan hal yang mencerminkan sebuah perilaku baik dan buruk ketika kita melakukan pelayanan kepada sesorang yang akan kita layani. Sikap yang diberikan oleh pegawai di dinas kependuduka dan pencatata sipil kota sorog provinsi papua barat dalam membuat E-KTP, tidak memuaskan karena pegawai tidak responsif dalam melakukan pelayanan seperti ketika masyarakat datang tidak ada usaha dari pihak pegawai yang menanyakan apa keperluan bapak dan ibu datang ke dinas kependudukan dan pecatatan sipil sehingga terkesan acuh-taacuh dan tidak adanya keramahan daripihak pegawai. Kemudian dalam melakukan pelayanan terkesn mamilih-milih siapa yang terlebih dahulu akan di layani bila yang datang untuk membuat E-KTP, dari golnggan pegawai, kaya, dan terutama family dari pihak pegawai pembuatan E-KTP, ini akan lebih dahulu di layani dari pada masyarakat biasa yang sudah lebih awal datang untuk membuat E-KTP, ini merupakan sikap yang tidak baik dari pegawai dalam arti tidak menggunakan sistem antrian dan masih memandang status seseorang.

Produktifitas atau daya produksi merupakan suatu istilah dalam kegiatan produksi sebagai perbandingan antara luaran (output) dengan masukan (input).

Produktifitas pada dasarnya suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Seperti yang dikatakan oleh Russel bahwa kinerja ditujukan kepada tingkat pencapaian pelaksanaan tugas seluruh pegawai dalam upaya untuk mencapai sasaran, tujuan dan visi-misi dari suatu organisasi, yang dalam proses pelaksanaannya menggunakan indikator seperti yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto meliputi; Produktifitas untuk mengukur tingkat efisiensi serta efektifitas pelayanan dalam melakukan kegiatan pelayanan publik, Kualitas Layanan, Akuntabilitas, dan Responsibilitas dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.

1. Efisiensi Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP.

Tingkat efisiensi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provinsi papua barat dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP masih termasuk dalam kategori cukup efisien, Sebab suatu kegiatan yang dikatakan efisien apabila terdapat perubahan atau perbaikan dalam prosesnya misalnya menjadi lebih mudah, cepat, tepat dan murah, mudah dipahami dan mudah di laksankan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. aktifitas pelayanan pembuatan E-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong bisa dikatakan efisien hal ini dapat ditandai dengan murahnya biaya dalam pembuatan E-KTP. Dalam artian bahwa semakin sedikit sumber daya yang digunankan untuk mencapai hasil yang diharapakan maka prosesnya dapat dikatakan efisien. Akan tetapi masih kurangnya ketersediaan sumber daya lain seperti alat-alat produksi atau fasilitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP menjadi salah satu faktor yang turut mempengaruhi proses pelayanan publicini merupakan salah satu indikator dari sebuah pelayanan publik agar dapat menuju sebuah pelayanan yang prima dan sederhana, pelayanan seperti ini selalu di harapkan hadir hadir dalam setiap kegiatan yang orientasinya melibatkan kelompok orang atau instansi tertentu dalam memberika bantuan yang sifatnya mudah di pahami dan di kerjakan oleh pihak yang membutuhkan bantuan dalam hal ini adalah masyarakat.

Dalam hala ini efisien pelayanan publiik sudah menjadi salah satu tuntutan pada proses penyeleggaraan pelayaan publik dan mau tidak mau instansiyang terkait harus mampu mewujudkan sebuah pelayanan yang demikian. Instansi pemeritah adalah instansi yang erat kaitannya denga sebuah pelayanan publik, diantaranya adalah instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provinsi papua barat, instansi ini dalam kesehariannya selalu berhubunggan dengan mayarakat dalam arti instasi ini yang menyelengarakan pembuatan dokumen kependudukan dalam hal ini yang di maksud adalah kartu tanda penduduk elektronik E-KTP.

Dinas pkependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provinsi papua barat dalam melakukan pelayanan publik yang efisien, sederhana dan mudah di pahami oleh pegawai da utamanya masyarakatb sebagai pihak yang harus dilayani, telah menerapkan sistem standar operasional prosedur (SOP), dimana sistem ini merupakan wujud dari sebuah kesederhanaan dalam proses pelayanan. standar operasional prosesdur (SOP) merupakan satu pedoman atau acuan untuk

melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative dan prosedural sesuaitata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.
Kemudian di perjelas lagi dengan Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) No 35 tahun 2012, bahwa standar operasional prosedur atau SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Kesimpulan

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat, dalam melakukan pelayanan publik pada bidang pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), diketahui dari hasil penelitin teryata sebagian besar masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dinilai oleh masyarakat berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di dinas kependuduka dan pencatatan sipil kota sorog provinsi papua barat. Dan ini berarti kinerja yang dimiliki oleh parah pegawaibelum bisah menujang pelaksanaan pelayanan publik khususnya pada pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan dari masyarakat.
2. Kemudian dalam penyelenggaraan pelayanan publik pegawai do dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provinsi papua barat kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, tidak adanya keramahan, tidak adaya kepastian informasi, dan berkesan memilih-milih dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat hal ini menumbuhkan presepsi masyarakat yang cenderung buruk bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provisi papua barat, dalam melakukan pelayanan publik.
3. Dalam melakukan pelayanan publik pemerintah kota provinsi papua barat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah melakukan berbagai upaya agar bisah membuat proses pelayanan yang efisien, cepat, dn mudah di mengerti dan tidak berbelit-belit pada proses pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan hasil yang baik amun upaya yang demikian belum bisah membawa perubahan yang signifikan, hal ini terjadi karena berbagai faktor seperti faktor sumber daya manusia (SDM) dan terlebih juga faktor minimnya fasilitas peralatan penunjag pekerja dari pegawai sehingga membuat prosedur pelayanan menjadi lambat, seperti ketika terlihat antrian kemudian memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat melakukan percetakan E-KTP nya , sehingga membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak pegawai di dinas tersebut.

Saran

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provinsi papua barat kepala dinas selaku pemegang posisi strategis yaitu sebagai pimpinan tertinggi di instansi tersebut seharusnnya bisah memberikan arahan kepada para pegawai terkait dengan pelayanan yang

di berikan kepada masyarakat dan sekaligus evaluasi terhadap setiap kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai agar dapat terciptannya sebuah pelayanan publik yang prima.

2. Aparatur sipil negara di dias kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provinsi papua barat, sebagai pihak yang bertanggunjawab dalam memberikn pelayanan publik diharapkan agar dapat memberikan pelayanan yang ramah, sopan, adil, degan tidak membeda-bedakan masyarakat berdasarkan golonggan ras, ataupun agama dan harus berpedoman pada prosedur kerja yang telah di tetapkan.

3. Kemudian dalam penyelenggaraan pemerintah di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sorong provinsi papua barat pada proses pelayanan publik dan khususnya pada pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), diharapakan sumber daya manusia (SDM) sebagai pemberi pelayanan harus benar-benar terampil dan berkompeten dalam bidangnya sehingga mampu memberdayakan fasilitas peralata pendukung pada proses pelayanan agar dapat terwujudnya sebuah pelayanan yang efisien, baik, dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian fasilitas dan peralatan sebagai penujang pembuatan kartu tanda penduduk elektronik(E-KTP) harus di tambah agar dapat memenuhi kebutuhan pada proses pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulah S. 2014. Studi Implementasi dalam Pembangunan. Ujung Pandang: Persadi

Atmoko, T. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan. Skripsi Unpad. Jakarta.

Dwiyanto A, 2009. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Hadayaningrat S, 2012. Admistrasi Pemerintahan Dalam pembanggunan sosial, CV. Haji Masagung.

Harsey. 2011. Manajemen dan Perilaku Organisasi dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Mada University Perss.

Hasibuan, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara

Ibrahim, h, a. 2008, Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Penerbit Mandar Maju , Bandung.

Mangkunegara. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakaya.

Moeheriono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor: Rajawali Perss.

Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Pasolong. 2010. Teori Administrasi Publik dalam Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.

Rahmayanti. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Surabaya: Yudhistira

Rivai. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia dari Teori ke Praktik. Manado: Stain Manado Perss.

Ruky, A. S. 2015. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Russel, Sudarmanto. 2009. Human Resource Managemen and experiental approach. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.

Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik dan reformasi Birokrasi. Bandung: Mandar Maju.

Siswanto S. 2015. Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika

Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijaka, dan implementasi). Jakarta: Geraha Ilmu.

Surjadi H, Drs, M.Si 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.

Bandung. PT . Refika Adimata

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.

Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber daya Manusia. Surakarta: Rajawali Perss.

Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.

Wibowo. 2010. Manajemen Kinerja dan Administrasi Pemerintahan. Jakarta: PT. Rajawali Perss

Icha Liana Sari. 2016. Penyelengaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarindah.

Sendy Tambajong. 2017. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan.

Irhan Elman Pinaling. 2018. Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Simpang Raya Kabupaten Luwuk Banggai.

Undang- Undang Dasar 1945 Tentang Kesejahteraan Rakyat

Undang-undang No 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang No 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan dan Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Publik.