

KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN E-KTP

LEONAR SON. HILAPOK

ARIE JUNUS RORONG

SALMIN.DENGO

Abstract: It has been understood that a policy is created because there is a goal to be achieved. Without goals, there is no need for policy so the goal becomes the first element of a policy. Good policy has a good purpose. Excellent service to the Society becomes an eminent issue in the implementation of its duties and responsibilities within the bureaucracy of increasing the level of knowledge of Society. Despite the influence of Globalization, the old patterns of government administration are no longer compatible with the changing social life of the Society, which encourages researchers to examine, Local Government Policy in the implementation of e-ID card service in Pyramid District.

The method used in this research is descriptive method of analysis, with data collection through questionnaire survey and interview with the information giver that is needed in this research is Society in Pyramid District which take care of e-KTP, KK and Birth Certificate and data analysed descriptively descriptive analysis with Descriptive statistics.

The results of the research show that: (1) The application of the principle of Transparency and Accountability attitude in the implementation of Public service in Pyramid District Not yet optimal / Still in very low level not in accordance with the expectation of Society in four. (2) The productivity of District Government in policymaking is not appropriate on the target according to the standard of Public Service and even the Vision and Mission in the District. (3) The quality of government work Pyramid district in the implementation of duties and responsibilities is not too optimal in the low category is not yet able to match the expectations and desires Society. Researchers cleared the conclusion that the policy in the service delivery as a servant of the state in Pyramid District Office has not been implemented as expected by Society. For that, researchers suggest to improve the transparency and accountability of public services more optimal public service productivity.

Keywords: Policy is a, A deep analysis of the alternatives that leads to, Public Interest in accordance with. Legal Legality of RI.

PENDAHULUAN

Kebijakan publik merupakan salah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktik Administrasi Publik. Sebagai salah satu unsur penting dalam Administrasi Publik, Kebijakan publik dianalogikan sama dengan fungsi otak pada tubuh manusia, karena instrument ini segala aktifitas kehidupan bernegara, dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi, plus pihak swasta dan masyarakat. Tantangan dalam menghadapi lingkungan global mengubah kita dalam cara pandang sebagai abdi negara (apparat negara), untuk mampu mengakomodasikan perubahan secara demokratis dan konstitusional dengan

tetap menjaga stabilitas dan integrasi nasional. Untuk mendukung upaya perubahan yang positif dan konstruktif tersebut diperlukan keseluruhan dan keselarasan dan keseimbangan antara peran pemerintah dan peran masyarakat. Oleh karenanya perlu diciptakan mekanisme tata pemerintahan yang baik yang merupakan sinergi antara pemerintah, Swasta dan masyarakat dalam pelaksanaan pemerintah dan pembangunan. Dari sisi pemerintah peran aparatur negara masih penting tetapi harus mampu bekerja secara lebih profesional, efektif dan akuntabel dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat.

Birokrasi sebagai suatu system pengorganisasian aparatur negara dengan tugas yang sangat luas dan kompleks sangatlah diperlukan dengan operasi manajemen pemerintahan, namun kinerja birokrasi dan rutinitas kegiatan pejabat dan aparat birokrasi sering menyebabkan masalah baru. Permasalahan baru ini menjadikan birokrasi statis, kerang peka terhadap perubahan lingkungan sosialnya, bahkan terkesan cenderung resisten terhadap pembaharuan. Keadaan tersebut seringkali memunculkan potensi praktek mal-administrasi yang menjurus pada praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Bertitik tolak dari kondisi tersebut, pemerintah maupun pemerintah daerah perlu segera melakukan reformasi birokrasi, tidak hanya pada tataran komitmen saja, melainkan suda saatnya segera mewujudkan pada tataran yang lebih nyata.

Oleh karena itu kebijakan desentralisasi dan Otonomi Khusus di perlukan dan relevan untuk mendekatkan pemerintahan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan desentralisasi dan Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2001 Tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua, merupakan bagian yang tidak terpisah dari Kebijakan Penyelenggaraan Pemerintah dan menjadi komitmen Nasional yang diatur dan di amankan dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Pelaksanaan di atur dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang di ubah dengan Undang-Undang nomor 8 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah.

Esensi pemerintahan yang baik di cirikan dengan terselenggaranya pelayanan, Publik yang baik, sejalan dengan esensi kebijakan Desentralisasi dan Otonomi Khusus ditujukan untuk memberi keluhan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat dan meningkatkan Pelayanan Publik. Kebijakan pelayanan publik di era Otonomi Khusus sangat

Strategis dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik.

Salah satu pertimbangan mengapa pelayanan public menjadi strategis dan Prioritas untuk di tangani adalah. Karena buruknya pelayanan public yang signifikan dengan buruknya penyelenggaraan. Dampak pelayanan Public yang buruk di sarankan oleh warga dan masyarakat Setempat, menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah, buruknya pelayanan public, mengindikasikan kinerja manajemen pemerintah yang kurang baik. Kinerja manajemen pemerintah yang buruk. Dapat di sebabkan berupa factor, antara lain: Ketidakpedulian dan rendahnya komitmen aparat penyelenggaraan pemerintah terhadap keberhasilan tujuan Otonomi Khusus .yaitu, Meningkatkan pelayanan public untuk men sejahterakan masyarakat perubahan signifikan pada pelayanan publik dengan sendirinya akan di rasakan manfaatnya oleh masyarakat dan terpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah . Terselenggaranya pelayanan public yang baik merupakan Indikasi yang baik manajemen. Kinerja pemerintah, dan di Sisi lain menunjukkan adanya perubahan sikap mental dan sikap aparat pemerintah menjadi lebih baik. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik sangat di pengaruhi oleh kepedulian dan komitmen Pimpinan/top manajer dan aparat penyelenggaraan pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik.

E-KTP merupakan program yang digalakkan Pemerintah yang memuat semua sistem keamanan Administrasi berbasis data Base, dengan e-KTP juga dapat memiliki NIK yang digunakan seumur hidup dalam permasalahan Administratif kependudukan. Namun dalam pelaksanaan masih banyak yang mempertanyakan tingkat ke efektivitas pemberlakuan sistem tersebut dari segi proses pembuatan sampai dengan fungsi kegunaan e-

KTP Bersifat jangka panjang. Dan di Distrik Pyramid seringkali menggunakan listrik generator dan solar sel sehingga sering mengalami kerusakan dan biasanya bila alat-alat itu rusak maka tertunda-tunda sampai berminggu-minggu. juga bahkan sampai masyarakat juga harus menunggu dan sampai memperbaikinya akhirnya pelayanan pembuatan e-KTP terhambat juga. Ternyata di temui juga bahwa petugas pembuat e-KTP tidak disiplin waktu datang ke Kantor, demikian juga dengan penyelesaian e-KTP ternyata harus menunggu waktu yang lama karena harus di tunggu. Percetakan sampai jadi lalu dibagikan kepada masyarakat. Berdasarkan daftar nama-nama. Masyarakat fenomena ini dapat disimpulkan bahwa Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP belum menunjukkan adanya efisiensi waktu dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat serta belum efektifnya peralatan dalam melayani pembuatan e-KTP, ada beberapa hal yang masih menjadi kritik dan masyarakat kepada aparat birokrat Distrik Pyramid, misalnya e-KTP yang penyelesaiannya cukup lama dan saat awal pelaksanaan pengumpulan data di, Kantor Distrik sempat kewalahan karena cukup banyak masyarakat yang datang pada akhirnya dalam batas waktu pembuatan e-KTP terjadi antrian yang sangat panjang. Dan lama juga dalam proses pembuatannya Karena untuk mengukur efisiensi dan efektifitas organisasi yang terbentuk dari sikap efisiensi dan efektifitas birokrat tergantung dari kemampuan birokrasi pemerintah dalam memanfaatkan dalam berbagai sumber daya yang tersedia dalam organisasi baik tenaga, biaya maupun waktu, mungkin dengan upaya mengurangi biaya operasional dengan tetap mempertahankan kualitas dan kuantitas hasil. Efisiensi dan efektifitas pelayanan selain menyangkut tenaga juga dapat di tinjau dari waktu penyelesaian pekerjaan yang di lakukan Oleh, Non-birokrat itu sendiri.

Distrik Pyramid merupakan salah satu Distrik di Kabupaten Jayawijaya. Aparat pemerintah

kabupaten yang ada di satu Distrik Pyramid tersebut mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan yang di limpahkan oleh kepala distrik dalam bidang pemerintahan, Ekonomi dan Pembangunan, kemasayarakatan, ketentraman dan ketertiban serta koordinasi dengan instansi otonom di wilayah kerjanya

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dikemukakan di atas, Distrik mempunyai fungsi: melaksanakan/menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, Pelayanan bahkan juga dan pembangunan, kemasayarakatan. Ketentraman dan ketertiban yang menjadi tanggung jawab distrik, melaksanakan pelayanan administrasi publik yang menjadi tanggung jawab distrik, melaksanakan pelayanan teknis kesekretariatan. Adapun susunan organisasi distrik terdiri dari kepala distrik, sekretaris distrik, seksi pemerintahan, seksi ekonomi dan pembangunan, seksi kemasayarakatan dan seksi ketentraman dan ketertiban. Karena untuk mengukur efisiensi dan efektif organisasi yang terbentuk dari sikap efisiensi dan efektifitas birokrat tergantung dari kemampuan birokrasi pemerintah dalam memanfaatkan dalam berbagai sumber daya yang tersedia dalam organisasi baik tenaga, biaya maupun waktu, pendapat mungkin dengan upaya mengurangi biaya operasional dengan tetap mempertahankan kualitas dan kuantitas hasil. Efisiensi dan Efektifitas pelayanan selain menyangkut tenaga juga dapat di tinjau dari waktu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh non-birokrat itu sendiri.

Menyangkut Efisien yang di lakukan oleh Distrik Pyramid merujuk dari. Teori Masengi (2008) Mengenai analisa efisiensi dapat dilihat berdasarkan masukan yakni tenaga, alat bantu, metode dimana efisien yang di dihasilkan dapat berupa tenaga, biaya dan waktu. Menyangkut waktu penyelesaian belum efisiensi dibandingkan dengan penyelesaian e-KTP bisa yang hanya memakan waktu satu hari tetapi penyelesaian sampai bulan-bulan, menyangkut alat bantu yang ada ternyata alat pengetik tidak bisa berfungsi

secara maksimal karena seringkali ada gangguan atau rusak dan metode pengetikan data yang digunakan juga belum efisien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian sesuai dengan teori dari Masengi dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor Distrik belum efisien hal ini nampak segi penyelesaian e-KTP masih memakan waktu yang lama karena harus diproses dalam pelayanan publiknya.

Menyangkut prosedur pelayanan pembuatan e-KTP di Distrik Pyramid ketersediaan informasi tentang prosedur pelayanan dan transparannya prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu ukuran dari kepuasan masyarakat, karena ketidakjelasan prosedur pelayanan akan membingungkan masyarakat, hal ini ternyata belum mampu diantisipasi oleh aparat pemerintah Distrik Pyramid dengan SOP (Standard Operasional Prosedur) ataupun.

SPM (Standard Pelayanan Minimal) ini berfungsi sebagai petunjuk atau informasi bagi masyarakat yang hendak mengurus Surat di Kantor Distrik Pyramid.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan e-KTP di kantor Distrik Pyramid belum dipahami oleh masyarakat, memang sampai saat ini upaya yang dilakukan oleh aparat birokrat Distrik Pyramid dengan sosialisasi prosedur pelayanan, untuk turut membantu masyarakat dalam memahami pelayanan yang ada, namun hal ini sampe dengan saat ini pun belumlah cukup efektif. Saat ini telah ada peraturan menteri negara pendayagunaan aparatur negara No 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi pemerintah, dimana dalam aturan ini dikatakan bahwa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat instansi pemerintah wajib membuat standar operasional prosedur yang merupakan kumpulan instruksi tertulis yang mencatat

kegiatan rutin yang harus di ikuti oleh petugas yang menjalankan pelayanan.

Reformasi birokrasi bukanlah hal baru dalam penyelenggaraan Administrasi Negara di Indonesia Kebijakan reformasi Birokrasi sebagaimana di tetapkan dalam Perpres No.7 tahun 2005 di arahkan pada perubahan kelembagaan (Organisasi), system ketatalaksanaan (Manajemen) Pemerintahan, kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur dan system pengawasan dan pemeriksaan yang efektif. Permasalahannya adalah reformasi yang terjadi selama ini belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Manfaat dari penerapan SOP disusun SOP ini untuk memberikan dampak positif bagi kerja pelayanan instansi pemerintahan. Hal ini akan menjadikan kerja aparatur yang lebih jelas. Kejelasan ini yang dibutuhkan, bukan hanya bagi aparatur sendiri, Tetapi juga bagi masyarakat secara keseluruhan pemahaman bersama dari aparatur dan masyarakat akan lebih memudahkan pelayanan. Ke depan ini menjadi transparansi dan menjadi masyarakat akan menjadi lebih percaya kepada aparatur. Begitu idealnya apa bilah SOP di pahami dan di laksanakan secara benar. Intinya dengan SOP. Pelaksanaannya suatu pekerjaan menjadi lebih pasti, Sehingga hasilnya dapat terukur sesuai mutu baku (Key performance Indicator /SPI) yang di tetapkan

Jika kita melakukan sesuatu kegiatan atau pekerjaan, tentu ada alasan yang mendasarinya. Biasanya di karenakan ada manfaat atau keuntungan. Yang akan di dihasilkan Sama seperti kita bekerja, maka hasil yang didapatkan adalah gaji. Ini adalah hal yang normal dan bias di lakukan kita semua. Tanpa melakukan sesuatu, tentu keuntungan hanya ada di benak tanpa hasil yang nyata, bukankah demikian? Begitu juga dengan penerapan SOP Ini berikut di jelaskan manfaat dari penerapan SOP: Sebagai standarisasi cara yang di lakukan pegawai dalam penyelesaian pekerjaan yang menjadi tugasnya jika suda ada standarisasi tersendiri dan spesifik,

maka pegawai lebih muda melakukan tugas dan aktivitasnya. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan. Terlebih dalam hal ini seorang pegawai bias menjalankan kinerjanya secara lebih mudah. Ini ada hubungannya dengan efisiensi Dengan kata lain efisiensi akan menjadikan seseorang akan bias lebih fokus dan menyimpan tenaga untuk keperluan tenaga yang lain

Membantu pegawai menjadi pegawai lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari. , Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas. Akuntabilitas di pahami sebagai kesesuaian pekerjaan dengan fungsi dengan tugas pokok yang di emban sang pegawai ia hamper sejalan dengan kinerja oleh karena keberadaan SOP Bukan dalam rangka menghambat, Kinerjanya akan tetapi justru akan meningkatkan akuntabilitas tugas. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah di lakukannya.

Memastikan Pelaksanaannya tugas penyelenggaraan pemerintahan agar dapat berlangsung dalam berbagai situasi. Rotasi jabatan dalam wilayah administratif di wilayah pemerintahan adalah hal yang lumrah. Jika tak ada SOP dalam unit kerja maka setiap berganti pimpinan kemungkinan akan mengganti kebijakan .Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur. Pegawai pemerintah dan masyarakat adalah sebuah jalinan yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lain kegiatan pemerintah pegawai salah satu di tujukan untuk kepentingan pelayanan publik .Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus di kuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Penempatan “right man on the right

place “menjadi penting agar kerja pegawai lebih lancer dan berjalan maksimal. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai .keberadaan SOP menjelaskan apa kebutuhan sebuah unit kerja. Sejalan dengan hal tersebut maka SOP memberikan informasi kebutuhan agar pegawai bisa meningkatkan kompetensi sesuai dengan kebutuhan pekerjaan .Memberikan informasi mengenai beban tugas yang di pikul ole seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kejelasan beban dalam pekerjaan, bisa membuat sang pegawai mempersiapkan secara dini apa yang akan di lakukannya secara psikologis hal ini mudah di terapkan dari pada pegawai langsung menghadapi dengan pekerjaan yang tak bisa di lakukannya. Sebagai Instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan oknum Karena tuduhan melakukan penyimpangan hal Ini yang biasanya menjadi kegelisahan pegawai pemerintahan terkait dengan hal-hal yang berhubungan dengan Administrasi. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas dengan di buatnya SOP, maka antara satu pekerjaan dengan pekerjaan yang lain menjadi jelas letaknya Membantu penelusuran terhadap kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada publik, hal yang paling menonjol adalah, Waktu yang di dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Jika terjadi kesalahan maka SOP yang telah terdokumentasikan dengan baik bisa menjelaskan apa yang salah dan bagaimana itu bisa terjadi. Membantu memberikan Informasi yang di perlukan dalam Penyusunan Standar Pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan .Secara umum, SOP akan memberikan ruang gerak yang lebih pasti bagi informasi yang diperlukan oleh para pegawai. Dari pernyataan diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan e-KTP di Distrik Pyramid belum dapat memenuhi dan memuaskan keinginan masyarakat, karena belum ada pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan, tidak ada

kedisiplinan petugas, tentang keadilan dalam pelayanan, sarana dan prasarana belum memadai dan belum adanya keamanan dalam pelayanan.

KAJIAN TEORI

Konsep Kebijakan Publik

Secara konseptual kebijakan public dapat dilihat dari kamus Administrasi public Chandrel dan Plato (1988), mengatakan bahwa kebijakan public adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah public atau pemerintah. Bahkan Candler dan Plano beranggapan bahwa kebijakan public merupakan suatu bentuk investasi yang kontinu oleh pemerintah demi kepentingan orang-orang yang tidak berdaya dalam masyarakat agar mereka dapat hidup dan ikut berpartisipasi dalam pemerintah.

Thomas R. Dye (2008), mengatakan bahwa kebijakan publik adalah 'Apapun yang di pilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak di lakukan. Dye mengatakan bahwa bila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus ada tujuannya (Objektifnya) dan kebijakan public itu meliputi semua tindakan pemerintah, jadi bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja.

Sedangkan menurut Anderson (1984), Kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang di lakukan seseorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah.

Selanjutnya Anderson (1984), mengklasifikasi kebijakan, policy, Menjadi dua: Substantif dan procedural .Kebijakan Substantive yaitu, apa yang harus di kerjakan oleh pemerintah.

Sedangkan kebijakan Prosedural, yaitu siapa dan bagaimana kebijakan tersebut di selenggarakan. Ini berarti, kebijakan public adalah kebijakan-kebijakan di kembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah.

William N. Dunn (1994), mengatakan bahwa kebijakan public adalah suatu rangkaian pilihan-

pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintah, seperti pertahanan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan ,kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain .

Konsep Pemerintah Daerah

Istilah pemerintah menurut Bagir Manan sebagai mana yang di kutip oleh Syafruddin (2004), Berasal dari kata dasar perintah yang mendapatkan sisipan “em“ yang berarti “Suatu system dalam menjalankan wewenang dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan Sosial , Ekonomi dan Politik suatu. Negara atau bagian-bagiannya, atau sekelompok orang yang secara bersama-sama yang memikul tanggung jawab terbatas untuk memikul tanggungjawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan atau penguasa suatu negara ”

Istilah Pemerintah ini juga yang oleh kebanyakan kalangan. Menyepadankan dengan Istilah government (Bahasa inggris) dan Government (bahasa prancis) yang kedua berasal dari bahasa latin gubernaculum , yang artinya “ Kemudi “ Istilah pemerintah ini sering pulah di sinonim kan dengan penguasa kadang juga di artikan Sama dengan eksekutif, yakni pemegang Atau yang dilaksanakan pemerintah secara rill dan juga ada yang di istilahkan pemerintah dengan jawatan atau aparatur dalam susunan pemerintah. Sementara Itu Istilah” Pemerintah” dalam bahasa Inggris di kenal dengan “Administration “Yakni Proses, Perbuatan atau cara memerintah atau segala urusan yang di lakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan. Masyarakat dan kepentingan Negara.

Secara konseptual perlu di pahami tentang posisi pemerintahan daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu dengan yang dimaksud pemerintah daerah adalah: Penyelenggaraan urusan-urusan pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi khusus

dan tugas pembuatan dengan prinsip otonomi khusus seluas-luasnya dalam system dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana di maksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1995.

Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah. Dengan demikian peran pemerintah daerah adalah segala sesuatu yang di lakukan dalam bentuk cara tindak baik dalam rangka melaksanakan otonomi khusus sebagai suatu hak, wewenang dan kewajiban pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Juga sebagai daerah otonom, Selanjutnya di sebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Konsep Pelayanan Publik

Definisi pelayanan. Pelayanan pada dasarnya dapat di Identifikasi sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau. Organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (2003), Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung .sedangkan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam Rangka memenuhi kebutuhan masyarakat .Definisi pelayanan public, Pelayanan publik. Sinambela (2005) adalah setiap kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah. Manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik adalah, sebagai kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun **.Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP .**

Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang sangat penting Penyelenggara pelayanan publik, meliputi seluruh penyelenggara, dari pemerintahan sesuai dengan fungsi dan bidang tugasnya, lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menjalankan pelayanan publik, dan masyarakat atau lembaga yang menyelenggarakan pelayanan , serta Badan Usaha / Badan Hukum yang bekerja sama dan/atau diberi tugas melaksanakan fungsi pelayanan publik.

Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh Moenir (1998) bahwa ” hak atas pelayanan itu sifatnya suda universal dan telah lazim, berlaku kepada siapa saja yang berkepentingan atas hak itu , dan oleh organisasi apa pun yang bertugas hanya menyelenggarakan pelayanan “ Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat , menurut Thoha (1995) bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada kepentingan umum , mempermudah urusan publik mempersingkat waktu dalam proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Definisi yang di berikan oleh Thomas R.,Dye, (1981). Yang mengatakan bahwa kebijakan publik adalah apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan .adalah (Kebijakan) .

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metodologi penelitian ini metode yang digunakan adalah Metode skriptif analisis yaitu, menggambarkan keadaan daerah penelitian secara umum dengan kata-kata secara objektif bukan dengan angka-angka. Hal ini diperkuat dengan pendapat. Miles dan Huberman (1992) bahwa dalam penelitian ini ditetapkan data deskriptif analisis pada pemberian gambaran secara objektif berkaitan dengan objek penelitian dan berdasarkan pada data yang berwujud kata-kata.

Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memfokuskan penelitian ini pada isi Kebijakan dan kontes Kebijakan. Thomas R. Dye (2008), yang bersumber pada, Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP.

Indikator Isi Kebijakan yang di maksud yaitu: 1) Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan: Kepentingan-kepentingan siapa saja yang terpengaruhi oleh kebijakan: Siapa saja yang terlibat dalam pengambilan kebijakan? 2) Sejauh mana Perubahan di Wujudkan dalam adanya pengambilan Kebijakan dalam penyelenggaraan Pelayanan kepada Masyarakat Setempat? 3) Derajat perubahan yang di inginkan dari para Implementer saat pengambilan Kebijakan dalam Penyelenggaraan pelayanan Pembuatan e-KTP, Surat Akte Kelahiran dan Dalam pengurusan administrasi lainnya suda tepat pada sesuai harapan? 4) Apakah kepentingan dari Kebijakan Pemerintah setempat Bermanfaat untuk Masyarakat setempat? 5) Kemudian strategi apa saja yang di lakukan oleh Pemerintah Pusat dan Daerah kepada masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)? 6) Dan, yang terakhir sejauh mana kepatuhan dari Para Imlementor kepada Masyarakat dalam pemberian Pelayanan sebagai Abdi Negara?

Informan Penelitian

Sesuai dengan Permasalahan yang di kemukakan sebelumnya maka focus penelitian di tekankan pada, Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP di Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya. Menurut Moleong (2004) Bahwa sumber masalah di namakan dengan fokus, sehingga beliau menyatakan bahwa pemahaman suatu masalah tidak di dasarkan pada pemahaman suatu konsep tetapi bertumpu pada data empiris. Karena itu menurut. Moleong (2004), bahwa perubahan masalah dalam penelitian kualitatif merupakan hal yang biasa bahkan. Sangat di harapkan karena tujuannya adalah, mengungkap fakta-fakta yang sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada di lapangan.

Berkaitan dengan masalah maka, Moleong (2004) memiliki satu kesimpulan. Bahwa penelitian kualitatif tidak di mulai dari sesuatu yang kosong. Karena tujuan bahwa peneliti membatasi masalah studinya dengan focus seperti yang sudah di urakan sebelumnya .Informan adalah

Camat / Sekcam 1 Orang

Pegawai / Petugas pelayanan e-KTP 2 Orang

Pemerintah Desa / Kampung 2 Orang

Masyarakat 5 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pendapat yang di kemukakan oleh. Sugiono (2009), yang menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Data berupa teks, dokumen, foto, artefak, atau objek – objek lainnya ditemukan Dilapangan selama melakukan penelitian.

Wawancara, Teknik digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumberdaya langsung melalui tanya jawab secara mendalam dengan informan. Dokumentasi,

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data berupa catatan-catatan, gambar / foto-foto dan lain-lain. Observasi, Observasi adalah. Pengumpulan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai Fenomena sosial dan gejala-gejala fisikis untuk kemudian di lakukan pencatatan. Sehingga peneliti melakukan observasi terhadap keadaan social / atau tempat dimana pelayanan itu di berlakukan di Distrik Pyramid.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah. Analisis deskriptif Kualitatif untuk memperoleh jawaban yang objektif dari hasil penelitian berdasarkan tujuannya maka temuan-temuan data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif yaitu yang dilakukan untuk melukiskan, merangkum, mengamati, menggambarkan bahkan meringkas hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan mengenai perilaku pemerintah di Distrik Pyramid dan menjelaskan objek penelitian secara saksama dan sesuai di teliti di bawa ini.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal dan sepanjang proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif (Miles dan Huberman, dalam Tahun 2012) dengan prosedur antara lain reduksi data, penyajian / display data, menarik kesimpulan atau verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Sebagaimana telah di kemukakan bahwa focus penelitian ini penelitian tersebut di amati dari objektivitas dalam melakukan, Kebijakan Pemerintah Distrik Pyramid Dalam Menyelenggarakan pelayanan e-KTP yang di butuhkan oleh masyarakat di dasarkan pada public interest maupun public affairs dengan kualitas yang memuaskan atau tidak seandainya. Birokrat sebagai abdi masyarakat berarti

memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik pada masyarakat yang pada dasarnya sangat kompleks dan multi-dimensional disamping sebagai abdi negara. Dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan publik ini aparat pemerintah di tuntutan adanya kepekaan Respon terhadap kepentingan publik dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas serta produktifitas dalam Kebijakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tuntutan masyarakat. Responsibilitas dalam pelayanan publik yang dimaksudkan bahwa aparat pemerintah senantiasa dalam pelaksanaan tugas bersumber pada adanya pengendalian dari luar, yaitu senantiasa melantaskan diri pada pertimbangan-pertimbangan ekonomis, efisiensi, efektivitas, Sebagai perwujudan responsibilitas obyektif. disamping itu produk pelayanan dapat memenuhi nilai-nilai etis dan kemanusiaan sebagai pengendalian subyektif yang bersumber dari sifat subyektif individu aparat birokrat, yaitu perlakuan- perlakuan yang adil pada masyarakat, perlakuan yang sama pada masyarakat, jujur dan terbuka dalam pelayanan publik.

Berdasarkan fokus penelitian ini dimana Kebijakan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan e-KTP di Distrik Pyramid menjadi fokus masalah yang di kaji, maka kondisi yang digambarkan diatas tentu akan menjadi landasan yang mengarahkan bagaimana sesungguhnya pemerintah Distrik Pyramid mewujudkan dalam pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai macam produk pelayanan yang ada di distrik. Sesuai dengan fokus penelitian tersebut, Kepada Informan diajukan sebanyak 6 (Enam) Pertanyaan, yaitu:

- (1) Bagaimana pendapat anda mengenai kebijakan pemerintah Distrik Pyramid dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP di distrik pyramid kabupaten jayawijaya.
- (2). Bagaimana pendapat anda mengenai sarana prasarana yang ada.
- (3). Bagaimana pendapat anda mengenai proses Pelayanan E-KTP! Mohon dijelaskan, dan siapa-siapa yang terlibat didalamnya dan

bagaimana proses Pelayanan E-KTP tersebut dapat dituangkan dalam program Kebijakan Pemerintah Daerah Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya. (4). Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada! Mohon dijelaskan, apakah dapat mempengaruhi kualitas kerja dalam pelayanan E-KTP. (5). Apa yang menjadi hambatan/ kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP di distrik pyramid Kabupaten Jayawijaya. (6). Bagaimana pendapat anda mengenai Kinerja Pemerintah Distrik Pyramid Mengenai Pelayanan E-KTP apakah sangat memuaskan atau Tidak.

PEMBAHASAN

Kebijakan publik pada hakekatnya merupakan suatu aktifitas yang khas, Dalam arti mempunyai ciri-ciri tertentu yang tidak dimiliki oleh jenis kebijakan lain ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan-kebijakan yang bersumber pada kenyataan bahwa dipikirk kebijakan itu, Lazim dipikirk di desain dan dirumuskan dan di putuskan oleh mereka yang memiliki otoritas dalam system dan Sikap Pelayanan birokrasi Distrik Pyramid merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah terhadap. Pelayanan publik yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan kepada public. Sebagai penerima pelayanan. sesuai dengan penelitian yang dilakukan diperoleh data sekunder bahwa. Kebijakan Pemerintah dalam pemberian pelayanan dari berbagai Administrasi yang diberikan dikantor Distrik Pyramid berupa. Pembuatan (e-KTP) Pelayanan PPAT (Petugas pembuat Akta Tanah) Dan pembuatan. Akta Kelahiran bahkan surat-surat izin dan surat-surat rekomendasi lainnya. Aparat pemerintah distrik Pyramid. sebagai penyedia pelayanan publik harus mampu. Mengambil dan memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan aparat terhadap masyarakat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen sebagai penerima layanan itu

sendiri. Dan untuk mengukur pelayanan yang diberikan tergantung dari kebutuhan dan keinginan dari masyarakat yang dilayani apakah terpenuhi atau tidak. Dari fenomena di kantor Distrik Pyramid sehubungan dengan pembuatan e-KTP ini diawali dengan pendaftaran, pemeriksaan Administrasi oleh petugas kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan Foto-foto. Dan di Distrik Pyramid seringkali menggunakan, Alat pembantu Listrik (Solarse) sehingga sering mengalami kerusakan dan biasanya bila alat ini rusak maka tertunda-tunda sampai bermingguan juga sampai makan bulan namun masyarakat sampai harus menunggu dan sampai memperbaikinya akhirnya pelayanan pembuatan e-KTP terhambat juga. ternyata ditemui juga bahwa petugas pembuat e-KTP tidak disiplin Waktu datang ke kantor, demikian juga dengan penyelesaian e-KTP ternyata harus menunggu waktu yang lama karena harus di tunggu percetakannya sampai jadi baru dibagikan kepada masyarakat. Berdasarkan fenomena ini dapat disimpulkan bahwa Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP belum menunjukkan adanya efisiensi waktu dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat serta belum efektifnya peralatan dalam melayani pembuatan e-KTP, ada beberapa hal yang masih menjadi kritik dan masyarakat kepada aparat Pemerintah Distrik Pyramid misalnya e-KTP yang penyelesaiannya cukup lama dan tahun lalu saat awal pelaksanaan pengumpulan data di kantor Distrik sempat kewalahan karena cukup banyak masyarakat yang datang serentak pada akhir atau batas waktu pembuatan e-KTP sehingga terjadi antrian yang panjang. Karena untuk mengukur efisiensi dan efektif organisasi yang terbentuk dari sikap efisiensi dan efektifitas Pemerintah Distrik Pyramid tergantung dari kemampuan birokrasi pemerintah dalam memanfaatkan dalam berbagai sumber daya yang tersedia dalam organisasi baik tenaga, biaya maupun waktu, sedapat mungkin dengan upaya mengurangi biaya operasional dengan tetap

mempertahankan kualitas dan kuantitas hasil. Efisiensi dan efektifitas pelayanan selain menyangkut tenaga juga dapat di tinjau dari waktu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh birokrat itu sendiri.

Menyangkut efisien yang dilakukan oleh Distrik Pyramid merujuk dari teori Masengi (2008) mengenai Analisa efisiensi dapat Dilihat berdasarkan masukan yakni tenaga, alat bantu, metode dimana efisien yang dihasilkan dapat berupa tenaga, biaya dan waktu. Menyangkut waktu penyelesaian belum efisiensi dibandingkan dengan penyelesaian e-KTP. bisa yang hanya memakan waktu satu hari tetapi penyelesaian sampai bulan-bulan, menyangkut alat bantu yang ada ternyata 1 unit alat pengetik ini tidak bisa berfungsi secara maksimal karena seringkali ada gangguan atau rusak dan metode pengetikan data yang digunakan juga belum efisien. sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian sesuai dengan teori dari Masengi dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor Distrik belum efisien hal ini Nampak segi penyelesaian e-KTP masih memakan waktu yang lama karena harus di proses .

Menyangkut prosedur pelayanan pembuatan e-KTP di Distrik Pyramid ketersediaan informasi tentang prosedur pelayanan dan transparansinya prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu ukuran dari kepuasan masyarakat, karena ketidak jelasan prosedur pelayanan akan membingungkan masyarakat, hal ini ternyata belum mampu diantisipasi oleh aparat pemerintah Distrik Pyramid dengan SOP (standar operasional pelayanan) ataupun SPM (standar pelayanan minimal) ini berfungsi sebagai petunjuk atau informasi bagi masyarakat yang hendak mengurus surat di kantor Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pembuatan e-KTP di kantor distrik Pyramid belum dipahami oleh

masyarakat, memang sampai saat ini upaya yang dilakukan oleh aparat Pemerintah setempat distrik Pyramid dengan sosialisasi prosedur pelayanan turut membantu masyarakat dalam memahami pelayanan yang ada, namun hal ini belumlah cukup efektif. saat ini telah ada peraturan menteri negara pendayagunaan aparatur negara no 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur (SOP) Administrasi pemerintah, dimana dalam aturan ini dikatakan bahwa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat instansi pemerintah wajib membuat standar operasional prosedur yang merupakan kumpulan instruksi tertulis yang mencatat kegiatan rutin yang harus diikuti oleh petugas yang menjalankan pelayanan. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-KTP di Distrik Pyramid belum dapat memenuhi dan memuaskan keinginan masyarakat, karena belum ada prosedur pelayanan, efektif dan efisiennya pelayanan, tidak ada kedisiplinan petugas pelayanan, tidak ada keadilan dalam pelayanan, sarana dan prasaran belum memadai dan belum adanya keamanan pelayanan. Yang Akurat. Sesuai Prosedur yang sebenarnya

Kurangnya pada kepastian waktu.

Kepastian waktu dalam pelayanan publik menjadi sangat penting karena kebutuhan masyarakat menjadi lebih cepat terselesaikan. akibat adanya pelayanan yang menempatkan waktu pelayanan yang cepat dan tepat, maka menjadikan kualitas pelayanan publik oleh aparat birokrat menjadi lebih berkualitas ada ungkapan klasik yang mengatakan bahwa “ waktu adalah uang “ sedemikian berharganya waktunya sehingga banyak orang menamakan waktu dengan uang”. Oleh sebab itu selalu saja ada usaha agar waktu yang ada tidak terbuang percuma. Demikian pula halnya dengan penyelenggaraan pelayanan publik, faktor waktu sangat penting untuk di perhatikan baik oleh penyelenggara pelayanan maupun oleh masyarakat sebagai Penerima pelayanan.

Kesederhanaan dan Kejelasan dari para pelayan.

Pelayanan publik yang berbelit-belit, Tidak dipahami oleh masyarakat dan tidak mudah dilaksanakan adalah prinsip pelayanan publik yang mencerminkan tidak adanya kesederhanaan prosedur pelayanan publik. Sedangkan tidak kejelasan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan tidak tanggungjawab dalam memberikan Pelayanan serta rincian biaya pelayanan publik adalah tidak kejelasan presyat teknis dan Administrative Pelayanan publik. Selanjutnya oleh George C, Edward, ada beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi yaitu faktor komunikasi, faktor sumber daya, faktor perilaku, dan faktor struktur organisasi. Berdasarkan faktor-faktor tersebut maka dapat digambarkan Implementasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan.

Faktor Sumber daya

Sumber daya yaitu sarana yang digunakan dalam implementasi, hal ini dilihat dari aspek staff/personil, informasi dan fasilitas. Sumber daya dari aparat yang melayani masih belum sepenuhnya baik karena seharusnya sebagai aparat yang melayani taat sepenuhnya kepada Prosedur Tetap (protap) yang telah ada, namun kenyataannya masih menunda-nunda penyelesaian pembuatan e-KTP.

Faktor Perilaku atau sikap

Yaitu perilaku dari para pelaksana dalam melayani masyarakat, dilihat dari aspek pembagian tugas. Perilaku yang ditunjukkan oleh petugas yang ada di distrik maupun di Dinas Pencatatan Sipil, Administrasi Kependudukan dan Keluarga Berencana distrik. Perilaku aparat birokrat Distrik Pyramid, masih menunjukkan perilaku selalu minta untuk dihormati dan bukannya melayani masyarakat yang membutuhkan, sehingga kebutuhan pelayanan Masyarakat akan e-KTP banyak kali memakan waktu yang lama.

Maka kualitas kerja pelayanan Publik adalah pencapaian kerja aparatur dalam pelayanan Publik yang sesuai dengan keinginan dan harapan Para Masyarakat untuk memenuhi administratif. Dan komunikasi antara aparatur dan masyarakat bahkan disiplin waktu kerja, Kompetensi jujur dalam tugas pelayanan dan memberikan kemudahan kepada pelayanan publik.

KESIMPUPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah mencermati dan mengkaji tentang Kebijakan Pemerintah Daerah di Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya maka ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Asas kepentingan umum

Dalam hal ini para pegawai Kantor Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP kepada warga, mendasarkan diri pada wewenang negara untuk melindungi dan mengatur kepentingan dalam kehidupan masyarakat. Hal bisa dilihat dari kesediaan pegawai dalam mendahulukan pelanggan.

2. Asas kepastian hukum

Pegawai Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatuhan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Negara, terlihat pegawai Distrik Pyramid memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, pegawai menggunakan standar pelayanan yang jelas sesuai peraturan yang berlaku, dan pegawai menjaga kedisiplinan dalam melakukan pelayanan.

3. Asas kesamaan hak

Pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Distrik Pyramid mengacu pada asas kesamaan hak, yang mana semua warga mendapat perlakuan yang sama dalam memperoleh

pelayanan, tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan.

4. Asas keseimbangan hak dan kewajiban

Asas keseimbangan hak dan kewajiban, dilakukan pegawai Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP, hal ini dapat dilihat dari kemudahan setiap warga masyarakat dalam proses pelayanan, dan pegawai melayani dan menghargai setiap pelanggan.

5. Asas keprofesionalan

Pegawai Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP, Mengedepankan asas keprofesionalan. Dalam hal ini pegawai mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seperti halnya pegawai mampu dan mahir menggunakan alat bantu, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif.

6. Asas partisipatif

Asas partisipatif yang dilakukan oleh pegawai Distrik Pyramid, kaitannya dengan pelayanan pembuatan E-KTP yaitu pegawai mengapresiasi setiap anggota masyarakat yang membutuhkan E-KTP.

7. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan pegawai di Kantor Distrik Pyramid, telah sesuai dengan asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, hal ini bisa dilihat dari pegawai dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan, semua diberlakukan sama tanpa melihat golongan.

8. Asas keterbukaan

Pelayanan yang dilakukan pegawai Distrik Pyramid menerapkan asas keterbukaan, yang mana pegawai Distrik membuka terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-

KTP dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

9. Asas akuntabilitas

Asas akuntabilitas dilakukan pegawai Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP. Asas akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan E-KTP dapat dilihat dari kecermatan pegawai, kemudahan akses pelayanan, memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

10. Asas ketepatan waktu

Pegawai Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP kepada warga, menerapkan asas ketepatan waktu. Hal ini dapat dilihat dari pegawai Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat memberikan jaminan tepat waktu, asalkan tidak terjadi gangguan dari alat bantu dan syarat yang diajukan terpenuhi. Namun demikian karena warga yang mengurus kurang informasi, dengan kurangnya data yang dibawa menjadikan tertunda dalam mengurus E-KTP.

11. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan senantiasa dilakukan oleh pegawai Distrik Pyramid dalam memberikan pelayanan, khususnya pelayanan pembuatan E-KTP, hal ini dapat dilihat dari kesediaan pegawai dalam merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, pegawai sedia merespon semua keluhan dari warga atas pelayanan yang diberikannya, pegawai memberikan

kemudahan bagi warga dalam memperoleh akses pelayanan, pegawai tidak memungut biaya sedikitpun dalam melayani pembuatan E-KTP.

Saran.

Sebagai upaya untuk meningkatkan Pelayanan Pemerintah di Distrik Pyramid yang lebih baik khususnya dalam hal pelayanan Aparat pemerintah Distrik Pyramid terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah Kabupaten dan Distrik Pyramid sebagai berikut:

Perlu mempercepat proses penyelesaian atau pencetakan e-KTP maka disarankan untuk pencetakan e-KTP dilaksanakan di Distrik atau Kabupaten, sehingga proses pencetakan dan penyaluran memakan waktu yang lama.

Perlu adanya penambahan fasilitas di ruang tunggu berupa kursi dan tep untuk menghibur masyarakat yang sedang menunggu proses pelayanan agar masyarakat merasa nyaman demikian juga dengan mesin ketik dan computer untuk kelancaran pelayanan administrasi.

Pemerintah Distrik harus lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat, memberikan motivasi dan kesempatan yang seluas-luasnya kepada para pegawai untuk menambah pengetahuan dan peningkatan keterampilan baik dari inisiatif dan biaya pribadi atau biaya dinas dalam rangka menyikapi peningkatan sumberdaya manusia.

Tujuan Pemerintah seperti tertuang dalam Visi dan Misi organisasi Distrik Pyramid yang telah dirumuskan perlu dipertimbangkan untuk sosialisasi yang mendalam serta penanaman kembali nilai-nilai yang telah disepakati dan bila perlu merumuskan kembali visi dan misi sehingga semua dapat menjwai dan memahami serta melaksanakan visi misi.

Penempatan pegawai dalam tugas dan fungsi dan latar belakang yang sesuai dengan kebutuhan

sehingga tercapai keselarasan dalam pencapaian tujuan organisasi pemerintah birokrat.

Kemungkinan merubah sistem tunjangan kinerja daerah yang mencerminkan keadilan internal yang disesuaikan dengan beban dan tingkat kesulitan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. A. 1984. Pembuatan Kebijakan Publik, Edisi Ke Tiga USA: Houghton Mifflin Compan.
- Dye, R.T. 2008. Memahami Kebijakan Publik. New Jersey: Prentice Hall.
- Dunn, W.N.1994. Public Police Analicic Analicis Introduction, Englewood Cliffs NJ. Prentice Hall Inc.New Jersey Persons Educations. Edisi Bahasa Indonesia di Terjemahkan dari, Edisi ke Dua,1999 Dengan judul Pengantar. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada Universiti Perss.
- Keban, Y. T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori Dan Isu. Yogyakarta : Penerbit Gaya Media .
- Moleong, Lexy,M.J.2002.Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mile, M.B. dan H.M.A.1992. Qualitative Data Analysis, A Source Book of New Methods Sang Publication Befeerly Hills: London.
- Moenir,A.S.1988. Kepemimpinan Kerja Peranan Teknik dan Keberhasilannya. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Miles, H.1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: An Expanded Sourcebook, London Sange.
- Sinambela, L.P.2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

Thoha, M. 1995. Prespektif Perilaku Birakrasi.
Jakarta: Rajawali.

Undang-Undang, No. 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik.

Undang-Undang, RI. Nomor 21 Tahun 2001.
Tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi
Papua.

Wahab,S.A.1998.Reformasi Pelayanan Public
Sistem Pelayanan Yang Responsif dan
Berkualitas. Malang: Program Pasca
Sarjana Universitas Brawijaya.