

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (SUATU STUDI
PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN LANGOWAN TIMUR)**

Oleh

ROZA CLAUDIA SANGER

090 813 048

Abstrak

Fungsi pelayanan public menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja aparatur pemerintah untuk lebih mendekatkan fasilitas pelayanan publik pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Dengan demikian kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih baik dan pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Misalnya, pelayanan E-KTP yang diberikan. E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis kepada database kependudukan nasional. Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparatur 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.

Kata kunci : Kinerja, Aparatur, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini kecamatan bekerja sama dengan Kepala Desa melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan E-KTP bagi masyarakat. Dalam hal ini kantor kecamatan sebagai unsur pelaksanaan yang merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik. E-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat, E-KTP meski kelihatannya sepele tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan keputusan presiden No. 52 Tahun 1997 yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 Tahun dan bagi yang berstatus menikah tapi usianya belum mencapai 17 Tahun juga berhak memiliki E-KTP. Dari data yang diperoleh dari kantor kecamatan tata cara pembuatan E-KTP adalah harus mengajukan permohonan tertulis kepada Camat dengan menggunakan formulir yang disediakan dilampiri persyaratan surat pengantar dari Kepala Desa. Melalui prosedur dan persyaratan seseorang berhak memiliki E-KTP, namun kenyatannya masih banyak yang telah memenuhi persyaratan tetapi belum memiliki E-KTP dari data kependudukan yang diperoleh di kantor camat. Adapun perbedaan jumlah tersebut kemungkinan disebabkan oleh lambannya aparatur serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam proses pengurusan E-KTP tersebut, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan E-KTP, atau walaupun biaya dalam pembuatan E-KTP tadi sudah ditetapkan dalam pengumuman perda, namun dalam realisasinya biaya pembuatan E-KTP sering berbeda dengan apa yang

tercantum dalam peraturan. Hal ini bisa saja disebabkan karena kesalahan faktor minimnya dukungan fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah, yang mana masih dominan manual dalam mengerjakan tugas.

Untuk memenuhi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik 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 pelaksanaan pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan ketrampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik, 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 aparatur pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik. Karena suatu perilaku melahirkan tindakan, dan dalam hal pengambilan tindakan khususnya dalam pelayanan publik, sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan publik untuk pelayanan E-KTP di Kecamatan Langowan Timur?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP?

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan pelayanan E-KTP kepada Masyarakat.
- Untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan Pelayanan Publik.

Konsep Kinerja

Kinerja berasal dari kata *Job performance* yaitu prestasi kerja yang dicapai seseorang. *Performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, penampilan kerja (Lembaga Administrasi Negara ; 1992), Sedangkan menurut Anwar Prabu (2004 ; 67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yakni kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001 :329). Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan (wadah yang telah ditentukan kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan atau kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja organisasi adalah tolak ukur hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat untuk tercapainya tujuan organisasi, sumberdaya yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Indikator Kinerja

Indikator kinerja atau *Key Performance Indicator* dapat diartikan sebagai ukuran atau indikator yang akan memberikan informasi sejauh mana kita telah berhasil mewujudkan sasaran strategis yang telah kita tetapkan. Dalam penyusunan indikator kinerja kita sebaiknya harus menetapkan indikator kinerja yang jelas, spesifik dan terukur (*measurable*). Indikator kinerja juga sebaiknya harus dinyatakan secara eksplisit dan rinci sehingga menjadi jelas apa yang diukur.

Ada beberapa pengertian yang disampaikan oleh para pakar yaitu Indikator adalah pengukuran tidak langsung suatu peristiwa atau kondisi. Indikator adalah variabel yang mengindikasikan atau menunjukkan suatu kecenderungan situasi, yang dapat dipergunakan untuk mengukur perubahan (Green, 1992: 54). Indikator adalah variabel untuk mengukur suatu perubahan baik langsung maupun tidak langsung.

Konsep Aparatur Pemerintah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesian yang dimaksud dengan aparat adalah badan pemerintahan, instansi pemerintah, pegawai negeri, alat Negara. Sedangkan istilah aparatur pemerintah diartikan sebagai pegawai negeri, alat Negara, aparatur Negara. Kata aparatur sendiri berarti perangkat alat (Negara, pemerintah), para pegawai negeri. Aparatur pemerintah merupakan alat kelengkapan Negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

Aparatur dapat diartikan sebagai alat Negara atau aparat pemerintah. Jadi dapat dikatakan bahwa aparatur merupakan alat perlengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab menjalankan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya (person) tetapi juga dengan fasilitas atau pun ketentuan-ketentuan organisasi dan sebagainya.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Lay (2002 : 22) sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005 : 56), dalam ilmu politik dan administrasi publik, pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atas dasar kepentingan umum. Pengertian ini pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/&/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dimaksudkan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.

Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Aparatur Pemerintah

Para dasarnya setiap aparatur pemerintah dituntut mempunyai profesionalisme sesuai dengan tugas dan jabatannya. Melaksanakan setiap bidang kerja sesuai dengan tugas dan fungsi secara struktural organisasi yang kredibel menjadi salah satu tugas dan kewajiban jabatan yang harus dilaksanakan dengan amanah dan sesuai dengan

peraturan-peraturan yang ada. Peningkatan kinerja aparatur merupakan salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia aparatur.

Terwujudnya semua program tidak lepas dari kerja sama antara Camat dan stafnya karena dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan para aparatur pemerintah yang professional. Berikut penuturan dari salah satu staf kecamatan yaitu : “ Hubungan kami dengan Camat berjalan baik, Camat melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik sebagaimana apa yang menjadi TUPOKSI dari Camat. Camat selalu memberikan pembinaan kepada kami seluruh staf yang ada di kecamatan Langowan Timur untuk tetap memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat tanpa ada unsur membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya.”

Hal serupa pun peneliti dapatkan dari staf lainnya yaitu “ Benar apa yang disampaikan oleh teman kami tadi bahwa, Camat selalu mengevaluasi Kinerja yang kami lakukan lewat program-program kecamatan yaitu penyelenggaraan pemerintahan.”

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Sarana dan Prasarana

Sesuai dengan Penuturan Bapak Camat yaitu : Sarana pelayanan adalah faktor penting untuk terciptanya suatu pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perengkapan dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor sarana pelayanan pembuatan antara lain

peralatan, perlengkapan, alat bantu, gedung dan komunikasi. Fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan dalam Pelayanan E-KTP menunjukkan belum mendukung.

C. Persepsi Masyarakat Terhadap Pemerintah Sehubungan Dengan Pelayanan Publik

Masyarakat merupakan elemen yang paling berkepentingan terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik akan memudahkan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. mengenai penuturan dari masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Langowan Timur.

D. Peran Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik khususnya Pelayanan E-KTP

Dalam percakapan yang dilakukan peneliti kepada Camat bahwa, E-KTP merupakan program nasional yang pertama dilakukan di seluruh Indonesia. E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis kepada database kependudukan nasional. Program E-KTP di Indonesia 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.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bagian terdahulu, peneliti mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik, khususnya pelayanan E-KTP dikantor kecamatan, secara umum kualitasnya masih perlu ditingkatkan, dari segi waktu kepengurusan, relatif sudah baik, karena tidak membutuhkan waktu yang tidak terlalu lama. Begitupun kalau kita berbicara mengenai biaya yang sudah tidak lagi harus dikeluarkan oleh masyarakat.
2. Kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik pada umumnya adalah baik. Dari beberapa indikator penilaian yaitu etika pelayanan aparat, manajemen pelayanan aparat, disiplin dan tanggung jawab aparat terlihat bahwa mayoritas dari kesimpulan hasil penilaian informan menyatakan cukup baik.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan Langowan Timur antara lain :
 1. Sarana dan Prasarana
 2. Prosedur Pelayanan
 3. Tingkat Pengetahuan dan Kemampuan Pegawai
 4. Dukungan dari Setiap Elemen Masyarakat.

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa, kinerja terhadap aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik harus lebih ditingkatkan lagi prestasi kerja pegawai di dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Bagi aparat pemerintah kecamatan, apabila ada kegiatan pembinaan aparat yang dilaksanakan agar sepenuhnya dilakukan dengan benar sehingga hasilnya

dapat bermanfaat bagi kepentingan pribadi dan instansi pemerintah khususnya kantor kecamatan Langowan Timur.

3. Bagi aparatur pemerintah kecamatan Langowan Timur supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih di katakana bercirikan terbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayanan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya.