

KINERJA APARAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN E-KTP DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN

Oleh

Suparto Bonde¹

Jamin Potabuga²

Frans Singkoh³

Abstrak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pasal 7 mengatakan Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan membentuk instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan. Undang-undang ini jelas menegaskan bahwa pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab yang besar dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Dalam hal ini, instansi pemerintah daerah yang dimaksud adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Namun dalam kenyataannya pelaksanaan pelayanan tersebut masih mengalami banyak kendala, salah satunya adalah Kinerja yang buruk yang ditunjukkan oleh Aparat pelaksana yakni Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk dapat mendalami permasalahan yang terjadi dilapangan, untuk itu penulis menggunakan teori dari H. Surjadi, dalam melihat pelayanan publik yang profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka dan tepat waktu. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa ternyata sebagian besar masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dinilai oleh masyarakat berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Dan ini berarti kinerja yang dimiliki oleh para pegawai belum bisa menunjang pelaksanaan pelayanan publik khususnya pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan dari masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja. Aparat, E-KTP

¹ Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol - Unsrat

² Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/ Pembimbing Skripsi

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik menurut Amin Ibrahim, (2008:22-24). Menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan umum. Oleh karena itu pengembangan pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pelayanan publik yakni : unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan, serta sumber daya manusia pemberipelayanan.

Dalam hubungan ini maka, upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan ketiga unsur pokok tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak pada kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar di tentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab.

Kemudian dari pada itu, dalam melaksanakan pelayanan publik seperti yang dimaksud diatas maka, pemerintah daerah juga harus memperhatikan kinerja dari aparatur pemerintah di daerah tersebut karena kinerja merupakan faktor utama keberhasilan dalam sistem pelayanan publik. Oleh karena itu kinerja yang baik di perlukan dalam memaksimalkan pelayanan. Dalam hal ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan E-KTP, yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, merupakan instansi pemerintahan di daerah yang tugas dan fungsinya telah di atur dalam Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Monngondow Selatan Nomor 3 tahun 2012 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu: menimbang, bahwa untuk melaksanakan ketentuan umum dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administarsi Kependudukan, diperlukan penataan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan

sistem informasi administrasi kependudukan dalam rangka mewujudkan tata tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

Dalam kesehariannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang selalu bersentuhan dengan masyarakat dalam arti pengurusan dokumen kependudukan dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), instansi inilah yang mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat tetapi, dalam pelayanan pembuatan E-KTP, kinerja dari aparatur pemerintahan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan sampai saat ini di rasa masih kurang efektif dan berkesan lamban dalam proses pelayan E-KTP, hal ini disebabkan oleh aparatur pemerintah di instansi ini acuh-takacuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, belum optimalnya penguasaan sistem pelayanan, belum optimalnya disiplin pegawai, terbatasnya prasarana kantor, kemudian masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan yaitu E-KTP.

Berdasarkan deskripsi permasalahan diatas diketahui E-KTP, merupakan kartu tanda penduduk berbasis elektronik yang sangat penting untuk dimiliki setiap masyarakat. Namun di kabupaten Bolaang Mongondow Selatan masih banyak masyarakat yang belum melakukan pembuatan E-KTP, dikarenakan pelayanan pemerintah setempat yang masih kurang efektif dan berkesan lamban . Dalam hal ini yang dimaksud adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Hal inilah yang menjadi minat peneliti untuk dapat merumuskan pertanyaan penilititentang “Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan E-KTP di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan”.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (E-KTP), di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan?

Tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui sudah sejauh mana Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan E-KTP, di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

KERANGKA KONSEPTUAL

Konsep Kinerja

Menurut (LAN, 1992:41) terminologi kinerja merupakan suatu istilah dalam manajemen yang didefinisikan melalui prespektif atau sudut pandang yang berbeda dari parah ahli. Konseptualisasi tersebut sangat bergantung dari implementasi di institusi apa kinerja tersebut ditempatkan. Kinerja yang diterjemahkan dari kosa-kata bahasa Inggris *performance*, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, unjuk kerja, atau penampilan kerja.

Sedangkan menurut (Harsey & Blanchard 1988:42) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Kemudian lebih lanjut (Robbins, 2000:46-47) menyatakan bahwa pencapaian tujuan yang telah ditetapkan merupakan satu tolak ukur kinerja individu. Ada tiga kriteria dalam melakukan penilaian kinerja individu, yakni : hasil kerja individu (*individual task outcomes*), perilaku (*behaviors*) dan ciri (*traits*).

Hasil kerja individu (*individual task outcomes*) tergantung pada perilaku seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Untuk mengukur hasil kerja individual maka yang dievaluasi adalah hasil tugas dari seseorang atau produk apa yang dihasilkan. Umumnya hasil kerja individu berupa data atau informasi, jasa dan benda. Evaluasi pengukurannya berupa kuantitas dan kualitas yang dihasilkan. Kualitas dilihat dari ketepatan, keterampilan, ketelitian dan kerapian hasil kerja. Kuantitas

dilihat dari jumlah keluaran atau seberapa cepat seseorang dapat menyelesaikan tugas-tugas ekstra atau mendesak.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat dinyatakan kinerja adalah sebagai ekspresi potensi berupa perilaku atau cara seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas sehingga menghasilkan suatu produk yang merupakan wujud dari semua tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang diberikan kepadanya. Oleh sebab itu, kinerja dapat diukur berdasarkan tiga aspek, yaitu perilaku dalam melaksanakan tugas, kegiatan atau cara untuk menghasilkan satu hasil kerja dan hasil kerja. Dengan kata lain, dapat dinyatakan kinerja merupakan hasil, baik kuantitas maupun kualitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Konsep Aparatur Pemerintah

(W.J.S .powerwadarminta, 1993 : 165) secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri. Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat Negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur Negara, merupakan alat kelengkapan Negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

(Soerwono Handyaningrat 1982:154) Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional.. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah : kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian".Aparatur menurut definisi diatas dikatakan bahwa aparatur merupakan organisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau Negara dalam melayani masyarakat. Aspek-aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan seperti dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 87/M.PAN/8/2005 tentang pedoman peningkatan pelaksanaan efisiensi, penghematan dan disiplin kerja Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, menyebutkan dalam penyelenggaraan

Pemerintahan, Aparatur Negara adalah Aparatur Pemerintah yang bertanggung jawab mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) dan pemerintahan yang bersih (clean governance).

Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah dalam melaksanakan tanggungjawabnya wajib melakukan perubahan sikap, tindakan, dan perilaku ke arah budaya kerja efisien, hemat, disiplin tinggi, dan anti korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Dalam melaksanakan ketentuan tersebut, aparatur pemerintah berupaya secara sistematis dan berkelanjutan menjadi panutan dan teladan dalam lingkungan masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

(Dwiyanto, 2009:145-147) menyatakan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang (mempunyai) kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah ditemukan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Yang melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kualitas dalam menciptakan tujuan birokrasi publik bertanggung bersama. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik dibirokrasi dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat.

Lebih lanjut (H. Surjadi, 2009:7-10) menyatakan birokrasi publik harus memberikan layanan publik yang profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka dan tepat waktu sekaligus dapat membangun kualitas manusia yang dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masadepannya sendiri. Ciri-ciri pelayanan publik yaitu :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan atau sasaran, sederhana dan

mengandung arti prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang memintah pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti dan adanya kejelasan dan kepastian mengenai : prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya satu tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Efisiensi mengandung arti : persyaratan pelayanan, hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian produk pelayanan yang berkaitan, dicegahnya adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja instansi pemerintahan lain yang terkait, ketepatan waktu kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan pada masyarakat yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, adaptif cepat penyesuaian terhadap apa yang menjadi tuntutan keinginan masyarakat dan aspirasi yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Konsep E-KTP

(Ejournal Hizkia Potu 2014:18) Secara sederhana, E-KTP berasal dari kata electronic KTP, atau kartu tanda penduduk elektronik atau sering disingkat E-KTP, ktp elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Program E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang menjadikan seseorang tidak dapat memiliki lebih dari satu KTP.

Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk

dari seluruh Indonesia fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin membuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Pada tahun 2012 E-KTP sangat perlu untuk dapat menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapih dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan E-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Fokus dari penelitian ini adalah lebih melihat dari pada kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan publik khususnya pelayanan, pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP. Dengan mengunakan teori dari H. Surjadi, 2009, dalam melihat pelayanan publik yang professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka dan tepat waktu.

Pada penelitian ini, narasumber masih bersifat sementara, dan akan berkembang kemudian setelah penelitian selanjutnya . Informan dalam penelitian ini ialah

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Dan
2. Pegawai yang tugasnya melayani dalam pembuat E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan yang berjumlah 3 orang .
3. Masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan yang pernah mengurus E-KTP berjumlah lima(5) orang. Dan
4. Lima (5) orang masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan yang sedang mengurus pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, teknik

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Penelusuran data online

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif menurut (Miles dan Huberman 1984) sebagaimana dikutip (Sugiyono,2009:42) menyebutkan bahwa, aktifitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisa data deskriptif kualitas, yaitu reduksi data, display data serta kesimpulan/verifikasi data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti lebih menerapkan dalam pengkajian deskriptif kualitatif yang dalam hal ini, lebih mengutamakan pada melihat, mengamati, dan menyelidiki aktivitas aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Penelitian ini, merupakan hal yang sangat mendasar dalam mengetahui sejauh mana kinerja aparatur pemerintah di dinas tersebut dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat dalam hal ini, pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP, agar dapat terwujudnya sebuah pelayanan publik yang prima .

Peneliti menerapkan konsep pelayanan publik dan menggunakan teori dari H. Surjadi, 2009. Yaitu melihat pelayanan publik yang profesional, efektif, sederhana, terbuka, dan tepet waktu. Berikut peneliti akan membahas kelima konsep dalam hasil penelitian tersebut.

- Profesionalisme Pegawai

Profesional kerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dan mendasar dalam sebuah pekerjaan ini, merupakan salah satu indikator yang menunjang sebuah keberhasilan pada proses pelayanan. Profesionalisme dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP dapat dilihat dari :

- a) Kemahiran Pegawai Dalam Mempergunakan Peralatan. Dari hasil pengamatan peneliti menjadi kendala saat ini adalah lamanya proses dalam pencetakan E-KTP, Hal inilah, yang memperlambat proses pelayanan sehingga muncul rasa ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.
- b) Kesiapan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Melakukan Pelayanan Pembuatan E-KTP..
Dari hasil penelitian mengenai kesiapan dalam melakukan pelayanan pengurusan E-KTP, di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan kurang begitu siap dikarenakan, fasilitas alat perekaman pembuatan E-KTP, hanya berjumlah 2 buah dan ini yang membuat salah satu proses pelayanan menjadi lambat karena terkadang masyarakat yang datang harus antri untuk melakukan perekaman pembuatan E-KTP. Kemudian jumlah pegawai yang ditugaskan dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP hanya berjumlah 3 orang dengan masyarakat yang datang untuk membuat E-KTP setiap harinya lumayan banyak bahkan bisa sampai terlihat antrian. Ini merupakan bentuk ketidak sipan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat
- c) Dalam hal Disiplin Dan Menaati Segala Peraturan Yang Melandasi Bidang Pekerjaan masih belum baik ini terlihat dari sikap pegawai yang sebagian masih datang terlambat dan adapun pegawai

yang melakukan makan pada saat jam kerjayaitu sekitar jam 09:10. Hal ini merupakan satu sikap dari pegawai yang tidak menaati peraturan yang berlaku.

- d) Sikap Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan. dari hasil pengamatan peneliti dan juga hasil wawancara dengan masyarakat yang datang 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 pencatatan sipil sehingga terkesan acuh-takacuh dan tidak adanya keramahan dari pihak pegawai. Kemudian dalam melakukan pelayanan terkesan memilih-milih siapa yang terlebih dahulu akan di layani bila yang datang untuk membuat E-KTP, dari golongan pegawai, kaya, dan terutama family dari pihak pegawai pembuat 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.

- Efektivitas Pegawai

Dari hasil penelitian terlihat bahwa jumlah penduduk yang sudah memiliki E-KTP dari tahun 2012 samapi dengan tahun 2016 lebih besar angkanya dari pada yang belum membuat E-KTP ini artinya hasil yang di capai oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dalam kurun waktu tersebut mengalami peningkatan dan sejauh ini bisah di katakana telah cukup baik.

- Kesederhanaan Pelayanan

Kesederhana dalam sebuah pelayanan mengandung arti prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah,

cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang memintah pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dalam melakukan pelayanan publik yang sederhana telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman awal bagi masyarakat yang hendaknya datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk melakukan pembuatan dokumen kependudukan baik itu penerbitan Kartu Keluarga (KK) atau yang lebih khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Dan sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat yang melakukan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, dari 20 responden yang diwawancarai 9 orang mengatakan masih belum mengerti dan terlalu berbelit-belit karena harus melampirkan berbagai dokumen yang keterangannya tidak jelas. Dari analisis penulis jelas hal tersebut menumbuhkan rasa binggung terhadap masyarakat karena pada umumnya masyarakat desa yang tingkat pendidikannya rendah akan sulit memahami prosedur tersebut. Oleh karena itu pegawai instansi tersebut sedemikian mungkin harus memberikan pendampingan dan penjelasan kepada masyarakat yang kurang paham terkait dengan prosedur yang di berikan.

- Tepat Waktu

Tepat waktu merupakan hal yang sangat penting pada proses pelayanan, ketepatan waktu menggambarkan seberapa baik dan cepat pegawai dalam merespon dan mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik. Berkaitan dengan ketepatan waktu yang dibrikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP, dari hasil penelitian dan wawancara dengan masyarakat belum begitu efektif, artinya masih lambat dan tidak tepat waktu dalam melakukan pelayanan ini dibuktikan dengan setelah masyarakat melakukan perekaman, yaitu pengambilan data oleh pegawai proses pencetakan kartu tanda penduduk elektronik belum bisa dicetak saat itu juga sehingga masyarakat belum dapat

mengambil E-KTP, nya dan masih menunggu dalam waktu yang begitu lama.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

- Profesionalisme Aparatur Dalm Pelayanan Pembuatan E-KTP

Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP diketahui dari hasil penelitian yang telah terlebih dahulu penulis deskripsikan di atas dengan mengkorelasikan konsep yang peneliti ambil sebagai fokus dari penelitian menurut (H. Surjadi: 2009) dengan melihat profesionalitas pegawai, efektifitas, sederhana, transparan, terbuka, dan tepat waktu. Memperoleh hasil yang sangat beragam dari pada proses pelayanan E-KTP, di dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

Dari 5 faktor pelayanan publik yang dilihat dan diamati oleh penulis dapat di ambil kesimpulan bahwa hal yang utama menghambat proses pelayanan E-KTP, yang terjadi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, itu bukan hanya dari pihak internal pegawai sendiri sebagai faktor penunjang pelayanan keinerja dalam hal ini yang dimaksud adalah menentukan seberapa cepatkah proses pelayanan diberikan pegawai pada masyarakat akan tetapi, fasilitas dalam hal ini peralatan penunjang pembuatan E-KTP, yang tersedia di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan juga sangat berpengaruh. Minimnya pasilitas menyebabkan turunya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan E-KTP dan berindikasi pada profesionalisme pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan E-KTP di Bolaang Mongondow Selatan.

Hasil penelitian diatas, membuktikan bahwa profesionalisme pegawai sebagai salah satu indikator pengukur kinerja pegawai di dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan E-KTP, berpengaruh sangat besar terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan yang di berikan. Profesionalisme dalam pandangan lain seperti (Siagian :2009:163) menyatakan bahwa, yang

dimaksud dengan profesionalisme adalah "kehandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, tepat waktu, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Dari pendapat diatas jelas menekankan bahwa untuk dapat terwujudnya aparatur yang professional harus memiliki keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan atau pelatihan yang melibatkan aparatur tersebut agar nantinya dapat terpenuhinya kemampuan aparatur untuk dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan ini merupakan syarat daripada terciptanya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dari aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat merupakan bentuk aplikasi dari tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi apabila instansi atau organisasi tersebut ingin memberikan suatu pelayanan publik secara prima maka instansi tersebut harus mampu mendasarkan pada sikap aparatur yang profesionalisme terhadap tujuan yang ingin di capai.

- Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP

Berkaitan dengan penjelasan diatas mengenai efektivitas dalam proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP, dinilai sudah cukup efektif hal ini terlihat dari hasil penelitian yang sudah terlebih dahulu peneliti uraikan dalam hasil penelitian dimana efektivitas yang peneliti lihat hanya mencakup 2 indikator yaitu tujuan dan hasil. Tujuan lebih melihat tentang ketercapaian visi dan misi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dalam hal ini yang dimaksud adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), dan hasil yang lebih melihat tentang presentase jumlah masyarakat yang sudah dan belum memiliki E-KTP.

Dari 2 indikator yang penulis uraikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan sejauh ini sudah cukup efektif, dalam arti

sudah bisah meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dalam hal ini yang dimaksud adalah E-KTP.

- Kesederhanaan Proses Pelayanan Pembuatan E-KTP

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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. Kemudian dari pada itu menurut (Indah Puji, 2014:30) bahwa penyelenggaraan SOP memiliki tujuan dan fungsi yaitu sebagai berikut :

1. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :
 - a) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan keamana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
 - b) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
 - c) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
 - d) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
 - e) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
 - f) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
 - g) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi satu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi
2. Sedangkan fungsi SOP adalah :

- a) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- b) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
- c) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak
- d) Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja
- e) Sebagai pedoman dalam melakukan pekerjaan rutin

Penjelasan Standar Oprasional Prosedur (SOP) diatas jelas memberikan gambaran mekanisme dari prosedur pelayanan yang baik, sederhana, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses inilah yang seharusnya diterapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dalam melakukan pelayanan publik. Namun dalam kenyataannya Penerapan Standar Oprasional Prosedur yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mogondow Selatan, hanya menjelaskan tentang tahapan awal prosedur cara melakuakan pembuatan dokumen kendumukan dalam hal ini yang dimaksud adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP, kepada masyarakat dan proses inipun masih mengalami masalah dimana sebagian masyarakat yang umumnya merupakan masyarakat desa yang tingkat pendidikannya rendah terkadang sulit untuk mengerti bagaimana melakukan prosedur tersebut. Oleh karena itu peran dari pada aparat pemerintah sangat dibutuhkan untuk dapat mendampingi masyarakat yang membutuhkan penjelasan terkait proses dan prodederal yang dimaksud tersebut.

- Transparan Dan Terbuka dalam pelayanan E-KTP

transparansi jelas menggambarkan bahwa keterbukaan pemerintah kepada masyarakat untuk dapat mengakses informasi berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh terhadap informasi yang diperlukan dan ini merupakan tanggung

jawab dari aparat pemerintah sebagai pelayan publik.

Namun pada kenyataannya keingintahuan masyarakat tentang informasih yang mereka butuhkan pada instansi pemerintah seperiti di instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP, masih jauh dari kata keterbukaan. ini telah peneliti uraikan pada hasil penelitian sebelumnya dimana keterbukaan informasi seperti mengapa E-KTP, mereka lama sekali di cetak dan apa penyebabnya ini tidak ada penjelasan kepada masyarakat oleh sebab itu, masyarakat sering tidak puas terhadap proses pelayanan di instansi tersebut.

Melihat dari pada kenyataan yang terjadi dapat diambil kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencataan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan masih belum bisah menghadirkan subuah pelayanan yang prima dan ini menjadi kelemahan dari pada sisitem penyelenggaraan pemerintahan di instansi tersebut oleh sebab itu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, harus menyadari hal tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki sistem pemerintahan guna dapat terwujudnya good governace.

- Tepat Waktu Pada Proses Pencetakan E-KTP

Seperti yang telah penulis uraikan pada hasil penelitian sebelumnya bahwa dalam penyelengraan pelayanan publik di instansi tersebut dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik atau e-ktp masih sangat lambat. Hal demikan terjadi karena proses pengiriman data kepusat yang melalui jaringan internet sering mengalami masalah. namun, hal tersebut bukan semata-mata merupakan salah satu alasan bagi parah pegawai untuk tidak memperhatikan ketepatan waktu dalam proses melakukan pelayanan kepada masyarakat untuk membuat E-KTP, dan seharusnya melihat permasalahan yang di hadapi saat ini pihak pegawai di instansi tersebut harus lebih antisipasi dalam melihat masalah yang seperti ini mengingat kebutuhan masyarakat atas

dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP, saat ini sangat penting sekali.

PENUTUP

Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan berdasarkan data dan fakta yang diperoleh ditempat penelitian, kemudian memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak-pihak yang memerlukannya dan lebih khususnya kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun kesimpulan dan saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kinerja aparatur di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, dalam melakukan pelayanan publik pada bidang pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), diketahui dari hasil penelitian ternyata sebagian besar masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dinilai oleh masyarakat berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Dan ini berarti kinerja yang dimiliki oleh para pegawai belum bisah menunjang 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 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Seltan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, tidak adanya keramahan, tidak adanya kepastian informasi, dan berkesan memilih-milih dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat hal ini menumbuhkan persepsi masyarakat yang cenderung buruk bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang

Mongondow Selatan, dalam melakukan pelayanan publik.

3. Dalam melakukan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah melakukan berbagai upaya agar bisa membuat proses pelayanan yang cepat, mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit pada proses pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan hasil yang baik namun upaya yang demikian belum bisah membawa perubahan yang signifikan, hal ini terjadi karena berbagi faktor seperti faktor Sumberdaya Manusia nya (SDM) dan terelebih juga faktor minimnya fasilitas peralatan penunjang pekerjaan dari pegawai sehingga membuat proses pelayanan menjadi lambat, seperti ketika masyarakat datang membuat Kartu Tanda Penduduk Elektonik (E-KTP), sering terlihat antrian kemudian memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat melakukan pencetakan E-KTP, nya sehingga membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak pegawai di dinas tersebut.

Saran

Pada bagian ini merupakan rangkaian dari keseluruhan hasil penulisan dan sekaligus juga merupakan pertanggungjawaban penulis untuk tidak hanya mengamati dan melihat permasalahan dalam satu instansi tertentu tetapi, harus juga ikut memberikan masukan berupa saran pada pihak-pihak yang berkepentingan. Adapun saran yang diberikan penulis antara lain :

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan Kepala Dinas selaku pemegang posisi strategis yaitu sebagai pimpinan tertinggi diinstansi tersebut seharusnya bisa 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 terciptanya sebuah pelayanan publik yang prima.
2. Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam memberikan

pelayanan publik diharapkan agar dapat memberikan pelayanan yang ramah, sopan, adil, dengan tidak membeda-bedakan masyarakat berdasarkan golongan ras, ataupun agama dan harus berpedoman pada prosedur kerja yang telah ditetapkan.

3. Kemudian dalam penyelenggaraan pemerintahan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bolaang mongondow selatan pada proses pelayanan publik dan khususnya pada pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), diharapkan sumber daya manusianya (SDM) sebagai pemberi pelayanan harus benar-benar terampil dan berkopentent dalam bidangnya sehingga mampu memberdayakan fasilitas peralatan pendukung pada proses pelayanan agar dapat terwujudnya sebuah pelayanan yang baik dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian Fasilitas dan peralatan sebagai penunjang pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) harus ditambah agar dapat memenuhi kebutuhan pada proses pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Boediono, B, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Castetter, W. B. 1981. *The Personnel Function In Educational Administration*, New York: McMillan Publishing, Co
- Dwiyanto, A. 2006. “*Transparansi Pelayanan Publik*”, Dalam Agus Dwiyanto, Ed. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto A, 2009. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Handayani-grat S, 1982. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Sosial*, CV. Haji Masaagung. Jakarta.
- Handayani-grat, S. 1994. *Pengantar Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Hartika, I. P. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Hersey, P. &. Blanchard. K. H. 1988. *Management*. San Diego: Hourcourt Brace Jovanovich Publisher.
- Ibrahim, H, A. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- LAN , 1992. *Penilaian Kinerja Pegawai*. Jakarta : Lembang Administarasi Negara.
- Nawawi, H, dan Mimi M. 1994. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta .Gajah Mada Universitiy Perss.
- Pramutadi, S. 1995. *Panduan Penyelenggaraan Evaluasi Diri Diperguruan Tinggi*. Jakarta: Dikti Depdibud.
- Poerwadarminta, W. J. S. 1993. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Robbins, S. P. 2000. *Essential Of Organizational Rehavio*. New Jersey: Pentice. Hall, Inc.
- Ruky, A. S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siswanto S, 2012. *Hukum Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.

Situmorang, V. M. dan Jusuf. J. 1998. *Aspek Hukum Pengawasan Yang Melekat*. Yogyakarta: Rineka Cipta.

Surjadi, H, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.

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

Sugiyono . 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta

UNDANG-UNDANG :

Undang-undang no 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administarsi Kependudukan, pasal 7.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 87/M.PAN/8/2005 tentang Pedoman peningkatan pelaksanaan efisiensi, penghematan dan disiplin kerja Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah disebutkan

perda-Nomor-3-Tahun-2012-Tentang-Pelayanan-Administrasi-Kependudukan-Catatan-Sipil-Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan .pdf