

# KINERJA PEGAWAI KECAMATAN PALARAN DALAM PROSES PELAYANAN PEMBUATAN (E-KTP) DI KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA

Beny Irawan<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Palaran, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP tersebut, baik itu secara internal maupun eksternal. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Palaran, Kota Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi, dan wawancara. Narasumber terdiri dari Sekretaris Camat Palaran, Kepala Seksi Pemerintahan, staf seksi pemerintahan Kecamatan Palaran, Pegawai atau Operator e-KTP serta masyarakat. Data-data yang didapatkan, dianalisis dengan menggunakan analisis data interaktif Miles dan Huberman. Temuan dari penelitian ini adalah dalam kinerja para pegawai pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP dapat dikatakan sudah cukup baik, dan tidak terlalu membingungkan masyarakat sebagai pemohon, sarana dan prasarana yang tersedia dapat dikatakan cukup menunjang kegiatan pelayanan. Penelusuran lebih jauh, hal ini tidaklah lepas dari peran aparatur pemberi pelayanan dan partisipasi masyarakat sebagai penerima pelayanan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diinginkan. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang masih harus dihadapi.*

**Kata Kunci:** *Kinerja pegawai, Pelayanan publik, e-KTP, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda.*

## **Pendahuluan**

Pada hakekatnya pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah diadakan bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi adalah untuk melayani masyarakat, dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan masyarakat”. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [beny2128@gmail.com](mailto:beny2128@gmail.com)

lingkungan, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Salah satu bentuk kinerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini kecamatan bekerja sama dengan pegawai melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat. Dalam hal ini kantor kecamatan sebagai unsur pelaksanaan yang merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik terutama dalam pelayanan pembuatan e-KTP yang merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat. Pengelolaan dan pendaftaran pembuatan e-KTP merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari Kecamatan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar sebagai Warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa : “penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

E-KTP 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 formulir yang disediakan dilampiri persyaratan surat pengantar dari Lurah.

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 keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Masalah kinerja dari pegawai Kecamatan Palaran dalam sosialisasi prosedur pembuatan e-KTP yang berdampak pada lamanya proses pembuatan e-KTP, penulis juga menemukan masalah dan kendala eksternal lain yang menghambat kinerja para pegawai dalam memproses pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Palaran seperti adanya keterbatasan tenaga ahli / tenisi, alat yang kurang memadai, dan masalah teknis diluar kantor seperti pemadaman arus listrik yang sering terjadi di wilayah Kecamatan Palaran serta sering terjadinya masalah teknis pada jaringan hubungan server online yang juga sering bermasalah pada jaringan di Kantor Kecamatan Palaran, ada juga masalah pada distribusi penyediaan dan

ketersediaan bahan pembuatan e-KTP yang sering terlambat datang karena disebabkan oleh lambatnya pasokan yang di berikan dari pemerintah tingkat daerah ke Kecamatan Palaran.

Ada juga masalah yang terjadi di internal pegawai kantor Kecamatan Palaran itu sendiri seperti oknum pegawai yang menawarkan jasa pembuatan e-KTP dengan imbalan sejumlah uang untuk dapat mempercepat pembuatan e-KTP di kantor Kecamatan Palaran yang tentunya hal ini dapat mempengaruhi hasil dari kinerja dari para pegawai pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Palaran dan tentunya menjadi nilai negatif terhadap etos kerja para pegawai di kantor Kecamatan Palaran sendiri. Berdasarkan pengamatan dari permasalahan di atas penulis menilai dan menemukan adanya masalah dalam proses pembuatan e-KTP yang berkaitan dengan kinerja para pegawai yang timbul baik dari internal maupun eksternal pegawai yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam proses pelayanan pembuatan dan penerbitan e-KTP di Kecamatan Palaran. 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.

### ***Kinerja***

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut (Prawirosentono, 1999:27) terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam pelaksanaannya, yaitu :

1. Efektifitas dan efisiensi
2. Otoritas (wewenang)
3. Disiplin
4. Inisiatif

Suatu pengertian mengenai kinerja juga dikemukakan oleh Wirawan(2009:54), yang dimana kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Secara umum dimensi kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu: hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

### ***Pegawai***

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 tolatitas 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.

### ***Kartu Tanda Penduduk e-KTP***

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, dan menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang penebitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dalam Pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disingkat e-KTP adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota.

### ***Pelayanan Publik***

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep publik bermakna luas seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (citizenship), etika, patriotisme, dan responsiveness (Frederickson, 1997 : 5) menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas. Lebih dalam lagi Frederickson (1997 : 31-52) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu :

1. Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis). Dalam perspektif pluralis, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmu politik. Kepentingan (interest) publik disalurkan sedemikian rupa oleh sekelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi atau agregasi kepentingan.
2. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik), perspektif ini melihat publik sebagai pelanggan (customer) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik.
3. Publik sebagai warganegara, perspektif ini melihat publik sebagai warganegara. Sebagai warganegara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu namun juga kepentingan publik.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian untuk tujuan tersebut diperincikan sebagai berikut : menentukan pelayanan publik yang disediakan apa saja macamnya, memperlakukan penggunaan pelayanan sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas, menyediakan cara bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Berdasarkan pada masalah yang diangkat dalam penelitian ini maka jenis Penelitian ini menggunakan bentuk deskriptif kualitatif yang memaparkan, menafsirkan dan menganalisis data yang ada. Penelitian kualitatif, menurut Moleong (2002:3), mendefinisikan Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### ***Fokus Penelitian***

1. Kinerja Pegawai kantor Kecamatan Palaran yang di ukur melalui jumlah data terbaru perekaman dan penerbitan e-KTP yang dicapai dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Palaran
2. Kejelasan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).
3. Kesederhanaan prosedur dalam upaya memaksimalkan kinerja pegawai dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).
4. Sarana dan Prasarana yang tersedia sebagai penunjang Kinerja pegawai dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP.
5. Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Pegawai Kecamatan Palaran Dalam Proses Pelayanan Pembuatan e-KTP.

## **Hasil Penelitian**

### ***Kinerja Pegawai Dalam Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Eletronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Palaran***

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda adalah suatu rangkaian proses kerja yang wajib dilakukan oleh pegawai dalam kegiatan pelayanan untuk menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sebagai identitas resmi penduduk merupakan bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan semata-mata dalam rangka untuk mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk untuk satu penduduk sehingga diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis Nomor Induk

Kependudukan (NIK). Untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasional, maka perlunya diterapkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dengan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat dari Jumlah Wajib KTP, Rekam e-KTP, dan Belum e-KTP di Kecamatan Palaran jumlah wajib KTP, rekam e-KTP dan belum e-KTP yang terbesar adalah Kelurahan Rawamakmur dengan jumlah wajib KTP sekitar 12.102, yang sudah rekam e-KTP sekitar 12.102, dan yang belum rekam e-KTP sekitar 1585, dan jumlah wajib KTP, Rekam e-KTP, dan Belum Rekam e-KTP yang paling rendah adalah Kelurahan Bantuas, Kelurahan Bantuas dengan jumlah wajib KTP sekitar 2.684, yang sudah rekam e-KTP sekitar 2.341, dan belum rekam e-KTP sekitar 343.

### ***Kejelasan Prosedur dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)***

Kejelasan dalam suatu pelayanan publik sangat diperlukan, karena hal ini menyangkut pada prosedur atau tata cara yang harus dilalui, persyaratan yang harus dilengkapi (baik itu persyaratan teknis ataupun persyaratan administratif), hingga pada unit kerja dan atau pejabat yang wewenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Sebagai kejelasan dalam prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), terdapat beberapa langkah yang telah menjadi prosedur yang harus dilalui oleh setiap masyarakat sebagai pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Setelah mendapatkan surat panggilan yang telah diberikan oleh ketua RT setempat, kemudian pemohon wajib mengisi formulir permohonan pembuatan e-KTP (F1.01) yang telah disediakan oleh kantor Kecamatan yang bersangkutan.

Bagi pemohon yang mengajukan permohonan pembuatan e-KTP di Kecamatan Palaran di haruskan untuk melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan.

Adapun beberapa persyaratan prosedur pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah sebagai berikut:

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari Ketua RT
3. Mengisi formulir F1.01 ( bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan)
4. Foto copy Kartu Keluarga (KK).

Setelah pemohon memenuhi persyaratan untuk permohonan pembuatan e-KTP di kelurahan, maka pemohon kemudian menuju ke kantor Kecamatan untuk mengurus permohonan pembuatan e-KTP selanjutnya.

Persyaratan yang disebutkan diatas, ditujukan bagi penduduk kota Samarinda yang telah menetap di kota Samarinda dan telah terdaftar dalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sedangkan untuk warga pendatang yang ingin mengajukan permohonan pembuatan e-KTP, maka diwajibkan untuk melapor dan mendaftarkan diri ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Samarinda terlebih dahulu. Warga pendatang yang dimaksud disini adalah setiap orang baik itu WNI maupun WNA yang berasal dari luar wilayah kota Samarinda, seperti kedatangan karena mutasi pekerjaan, pendatang yang mencari pekerjaan dan dalam pendidikan (pelajar ataupun mahasiswa).

Pada proses pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Palaran, pemohon mengikuti proses yang ada secara langsung. Dengan kata lain, para penduduk yang mengajukan permohonan e-KTP harus mengantri di loket pelayanan pembuatan e-KTP untuk mengikuti prosedur yang ada.

Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran di mulai berkas yang oleh petugas loket pelayanan yang diantar langsung oleh masyarakat. Berkas tersebut telah dilengkapi oleh pemohon untuk mengajukan pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan, kemudian petugas loket pelayanan memanggil pemohon untuk melakukan perekaman e-KTP sesuai dengan nomor urut antrian yang telah diberikan oleh petugas loket pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat melakukan perekaman e-KTP dan petugas operator melakukan mengecek kebenaran data masyarakat yang ingin melakukan perekaman e-KTP kemudian petugas operator melakukan pengambilan sidik jari, retina mata, dan tanda tangan masyarakat, setelah melakukan pengambilan data tersebut kemudian petugas operator melakukan pengambilan foto pemohon secara langsung. Dalam pengambilan foto pemohon, warna latar foto pemohon e-KTP disesuaikan dengan tahun lahir yang bersangkutan, jika pemohon lahir pada tahun kelahiran ganjil maka latar fotonya berwarna merah dan untuk pemohon yang lahir pada tahun kelahiran genap maka latar fotonya berwarna biru.

Setelah petugas operator melakukan pengambilan sidk jari, retina mata, tanda tangan, dan foto. Data-data pemohon tersebut dimasukkan ke dalam komputer, untuk disimpan dan kemudian data-data e-KTP tersebut akan di kirim ke pusat untuk di proses kelanjutan mengenai e-KTP. Pemohon yang telah melakukan perekaman selesai untuk menunggu hasil dari e-KTP.

Berkaitan dengan masalah kejelasan prosedur pembuatan e-KTP tersebut, berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada kantor Kecamatan Palaran telah diselenggarakan secara jelas. Prosedur yang harus dilalui masyarakat, persyaratan yang harus dilengkapi (baik itu persyaratan teknis ataupun persyaratan administratif), hingga pada unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat diketahui secara jelas dan tidak membingungkan. Seperti yang peneliti ketahui dari hasil wawancara dengan bapak Hambali, salah seorang warga Kelurahan

Handil Bakti yang melakukan permohonan pembuatan e-KTP pada Kecamatan Palaran :

“Prosedur pembuatan e-KTP di Kecamatan Palaran tidak terlalu rumit dan sangat jelas. Saya tidak merasa bingung lagi dengan persyaratan yang harus di bawa untuk prosedur perekaman e-KTP, dan tidak harus lama dalam mengantri lagi pada saat perekaman e-KTP”. (Wawancara 29 mei 2017)

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Agus melalui wawancara berikut :

“menurut saya prosedur yang ada cukup jelas dan tidak rumit, mudah di pahami sehingga saya tidak harus menunggu lama pada saat perekaman KTP Elektronik”. (Wawancara 29 mei 2017).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan salah staff pemerintahan Kecamatan Palaran sebagai berikut :

“ Prosedur pelayanan pembuatan e-KTP yang diterapkan di Kecamatan Palaran sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit. Selama persyaratan yang dibutuhkan telah dilengkapi oleh masyarakat dalam perekaman e-KTP”. (Wawancara 29 mei 2017)

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat simpulkan bahwa Kinerja Pegawai Kecamatan Palaran dalam menyampaikan dan mensosialisasikan prosedur pelayanan dan persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada kantor Kecamatan Palaran cukup jelas, sehingga dapat dipahami oleh masyarakat yang telah melakukan pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Palaran.

### ***Kesederhanaan Prosedur***

Dalam upaya memaksimalkan kinerja dalam pelayanan hendaknya prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin. Kesederhanaan yang di maksud disini yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk mempersulit kinerja pegawai atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan dan hasil yang maksimal.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, Kinerja pegawai dalam meleyani dan memenuhi kebutuhan prosedur pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Palaran dapat dikatakan sudah baik dan sudah sederhana sekali. Urutan-urutan atau langkah-langkah yang harus dilewati masyarakat sebagai pemohon tidak terlalu rumit. Selain itu, kegiatan pelayanan terpusat hanya pada satu bagian pelayanan saja yaitu pada loket pelayanan e-KTP dan KK sehingga tidak membingungkan masyarakat dan persyaratan yang diberikan tidak memberatkan

masyarakat. Selain itu, pada dasarnya para pegawai dan petugas yang ada di Kecamatan Palaran telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon dan berusaha semaksimal mungkin memberikan kesan bahwa mengurus e-KTP tidaklah rumit, asalkan dari pihak pemohon sendiri mau turut berperan serta didalamnya, yaitu dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan bersedia memberikan data yang sebenar-benarnya.

Bahkan salah satu pegawai mengatakan bahwa persyaratan yang akan di ajukan bisa dengan mengajukan fotocopy dari Kartu Keluarga yang terbaru saja sudah cukup tanpa harus adanya surat lampiran keterangan dari RT dan Kelurahan yang biasa pada umumnya diperlukan dalam pembuatan e-KTP. Karena menurut para pegawai bahwa dengan hanya menunjukkan fotocopy Kartu Keluarga terbaru saja sudah bisa di pastikan bahwa pemohon adalah warga dari Kecamatan Palaran. Oleh kerena itu para pegawai berharap adanya kesadaran para pemohon dalam upaya melengkapi data dan persyaratan yang diperlukan agar tidak terjadi lagi hal yang tidak di inginkan seperti ketidak lengkapan persyaratan baik seperti surat pengantar dari RT dan Lurah terutama bagi penduduk baru dan para pemohon e-KTP pemula yang berasal dari luar daerah.

Berikut pernyataan kepala seksi tata pemerintahan Kecamatan Palaran mengenai kesederhanaan prosedur e-KTP :

“ Prosedur pembuatan e-KTP yang diterapkan di Kecamatan Palaran sebenarnya sudah cukup jelas dan tidak terlalu berbelit-belit, tapi dalam proses perekaman e-KTP ini sedikit mengalami kendala dalam hal keterbatasan blangko e-ktp dan mesin cetak e-KTP ”. (Wawancara 29 mei)

Hal ini diperkuat oleh pernyataan masyarakat yang melakukan pembuatan e-KTP, seperti bapak Rijal , salah satu warga Kelurahan Rawamakmur yang menjadi pemohon pembuatan e-KTP di Kecamatan Palaran :

“ Menurut bapak, prosedur perekaman e-KTP sudah jelas dan tidak terlalu berbelit-belit, bapak mudah memahami dari awal proses perekaman e-KTP” hanya saja hal yang menjadi keluhan yaitu lamanya waktu dalam menunggu proses cetak e-KTP sampai jadi dan sampai ketangan pemohon. (Wawancara 29 mei 2017)

Hasil wawancara diatas dimaksud :”proses pembuatan e-KTP kurang lebih lebih mudah dengan pembuatan SIM “

Dari pernyataan yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan berbagai pihak, dapat di simpulkan bahwa prosedur pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Kecamatan Palaran dapat di katakan mudah di pahami. Urutan atau langkah-langkah yang harus dilalui tidak terlalu rumit, namun dalam proses pelayanan pembuatannya tidak dapat dipusatkan pada satu saja tempat saja karena adanya keterbatasan sarana dan prasarana “ alat mesin cetak e-KTP “, dan tentunya yang terpenting dalam hal persyaratan-persyaratan yang harus dibawa oleh pemohon dalam perekaman e-KTP tidak terlalu memberatkan.

### ***Sarana dan Prasarana***

Dalam mendukung kinerja dan kebutuhan pegawai kecamatan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, keberadaan sarana dan prasarana memegang peran yang penting. Saran disini berkaitan dengan fasilitas-fasilitas penunjang. Fasilitas-fasilitas penunjang yang dimaksud disini meliputi peralatan kantor yang digunakan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Peralatan kantor yang tepat guna didalam suatu instansi, terlebih instansi penyelenggaraan pelayanan publik sangat membantu jalannya suatu proses kegiatan pelayanan masyarakat.

Selain sarana atau peralatan-peralatan yang tersebut diatas, dalam menunjang proses pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), pada kantor Kecamatan Palaran dilengkapi dengan prasarana yang juga menunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Prasarana dalam hal ini adalah ruang yang dikhususkan untuk operator SIAK (ruang SIAK), loket pelayanan hingga ruang tunggu untuk para pemohon e-KTP.

Ruang SIAK hanya diperuntukkan para operator ataupun petugas yang berkaitan dengan proses pembuatan e-KTP . Jumlah petugas/operator yang bekerja diruangan ini 5 orang.

Loket pelayanan diperuntukkan bagi para petugas yang berhubungan langsung dengan pemohon e-KTP yaitu proses penerimaan berkas pemohon dan proses memverifikasi/memvalidasi data pemohon, dan memberikan informasi yang berkaitan dengan seputar pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Palaran. Jumlah petugas loket pelayanan berjumlah 2 orang.

Ruang tunggu diperuntukkan bagi para pemohon e-KTP yang menunggu giliran/mengantri dalam mengurus permohonan pembuatan e-KTP di Kecamatan, dan pengambilan foto untuk e-KTP yang dilakukan secara langsung oleh petugas operator e-KTP Kecamatan.

### ***Kendala yang Dihadapi dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)***

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh pegawai kecamatan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran yaitu kendala internal dan eksternal. Penjelasan nya adalah sebagai berikut:

#### **1. Faktor Internal**

Kendala internal yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran diantaranya sebagai berikut :

##### **a. Peralatan**

Kendala yang paling dirasakan oleh pegawai kecamatan adalah terletak pada keterbatasan alat untuk mencetak e-KTP itu sendiri serta

ketidak jelasan distribusi dan keterbatasan jatah atau kuota blangko e-KTP yang relatif sedikit yang diberikan oleh Dinas Capil kepada pihak Kecamatan Palaran dalam mencetak rekam data e-KTP yang sudah menumpuk di Kecamatan Palaran.

Berikut pernyataan operator e-KTP Kecamatan Samarinda Palaran mengenai kendala peralatan e-KTP :

“ Peralatan dan perlengkapan e-KTP harus segera dipenuhi agar dapat menunjang kinerja pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan perekaman dan percetakan data e-KTP, karna selama ini pihak Kecamatan Palaran selalu menumpang dalam hal mencetak e-KTP di Kantor Lain, terutama ke Kantor Dinas Capil dan Kantor Kecamatan Samarinda Sebrang. Hal ini tentu menghambat proses pembuatan terutama dalam hal waktu yang tidak efisien karena jarak tempuh yang jauh. (Wawancara 29 Mei 2017)

## 2. Faktor Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi pegawai dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di kantor Kecamatan Palaran diantaranya sebagai berikut :

### a. Listrik

Pemadaman listrik yang terjadi di Kecamatan Palaran bisa jadi mengakibatkan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) menjadi terhambat dan menjadi salah satu kendala, mengingat peralatan yang digunakan proses pembuatan e-KTP adalah peralatan elektronik. Jika terjadi pemadaman listrik tersebut, segala bentuk kegiatan dalam proses pembuatan e-KTP menjadi terhenti. Adanya genset tidak menjadi jalan keluar yang menjanjikan, karena penggunaan genset dikhawatirkan akan dan bisa membuat peralatan-peralatan tersebut rusak.

### b. Persyaratan

Ketidaklengkapan persyaratan pemohon dalam mengajukan permohonan pembuatan e-KTP dan kesadaran pentingnya dalam memiliki e-KTP. Hal ini tentunya akan menjadi penghambat dalam proses dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), karena petugas operator Kecamatan akan mengalami kesulitan dalam memproses pembuatan e-KTP jika persyaratan yang ditentukan tidak lengkap dan kesadaran masyarakat yang tidak peduli mengenai e-KTP. Seperti yang disampaikan salah satu operator e-KTP :

“ Terkadang masyarakat yang datang kemari untuk mengurus e-KTP tapi persyaratan yang dibawa tidak lengkap,terkadang pula ada masyarakat yang belum mengetahui tentang e-KTP,bahkan ada masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP ”

biasanya hal ini sering terjadi dan dilakukan oleh pemohon pemula ( Remaja 17 tahun) yang baru pertama kali mengurus e-KTP ataupun Administrasi Kependudukan lainnya. (Wawancara 29 Mei 2017)

Ketidaklengkapan persyaratan yang diberikan masyarakat dapat disebabkan karena kurangnya informasi dan sosialisasi yang masyarakat dapatkan mengenai prosedur pembuatan e-KTP. Informasi menyangkut prosedur pembuatan e-KTP akan sangat bermanfaat apabila diketahui oleh masyarakat, tetapi fakta yang ada, mengenai prosedur yang berlaku, sehingga mengakibatkan kurangnya peran aktif dan kerja sama dari masyarakat selaku pemohon pembuatan e-KTP.

### **Kesimpulan**

1. Prosedur pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran dapat dikatakan cukup jelas, karena sudah dapat dipahami oleh masyarakat yang akan melaksanakan perekaman data.
2. Kinerja pegawai kecamatan Palaran dalam memberikan pelayanan dan sosialisai dalam penyampaian baik persyaratan dan pembuatan e-KTP di nilai cukup baik meskipun hanya sebatas melakukan perekaman data saja.
3. Standar kinerja opsional pegawai dinilai kurang optimal dikarenakan dalam pelaksanaannya tetap saja ada keluhan terhadap sikap dan kesadaran para pegawai dalam melayani para pemohon pembuatan e-KTP yang di rasa kurang ramah oleh sebagian masyarakat.
4. Sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Palaran yang dipergunakan dalam proses pembuatan e-KTP sudah cukup membantu proses pelayanan pembuatan e-KTP terutama dalam perekaman data, Namun dalam proses percetakan masih menemui kendala, yang dikarenakan tidak adanya alat cetak dan keterbatasan kuota blangko e-KTP dari CAPIL untuk Kecamatan Palaran.
5. Dalam hal memberikan pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Palaran, ada beberapa kendala yang dihadapi baik itu secara internal maupun secara eksternal. Secara internal yang dihadapi yaitu seperti kekurangan tenaga ahli atau pegawai serta keterbatasan alat dan bahan dari pembuatan e-KTP tersebut. Sedangkan secara eksternal yang dihadapi yaitu seperti pemadaman listrik dan jarak kantor CAPIL yang jauh untuk mencetak blangko e-KTP.

### **Saran**

1. Mengoptimalkan kinerja pegawai dalam hal sosialisasi kepada masyarakat untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat sebagai pemohon pembuatan e-KTP, untuk dapat mengerti dan sabar menunggu hasil cetak e-KTP karena adanya kendala yang dihadapi dalam prosedur pembuatan e-KTP Di Kecamatan Palaran.

2. Perlunya kesadaran dari pegawai dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan disiplin kerja yang baik terutama dalam memberikan pelayanan dalam proses pelaksanaan dan perekaman data e-KTP di kantor Kecamatan Palaran agar pemohon merasa terlayani dengan baik.
3. Para pegawai harus dapat memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada untuk untuk memaksimalkan pelayanan dan mencegah kesalahan internal maupun eksternal yang tidak di inginkan seperti pemadaman listrik atau pun kesalahan dalam proses perekaman data e-KTP di Kecamatan Palaran.

### **Daftar Pustaka**

- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta. UII Press Yogyakarta
- Moekijat. 1990. *Administrasi Perkantoran*. Bandung : CV Mandar Maju
- Nawawi, Hadari. 2006. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Simamora, Bilson.2003.*Penilaian Kinerja dalam Manajemen Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. PT.Bumi Aksara
- Sugiono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, Dato' Ahmad Fawzi, Mohd. Basri. 2005 *Performance Appraisal, sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Kumorotomo, Wahyudi, Purwanto, Erwan Agus.2005.*Aggaran Berbasis Kinerja, Konsep & Aplikasinya*.Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sendow. 2007. *Pengukuran Kinerja Karyawan*. Gunung Agung: Jakarta.
- Teori supervisi kepemimpinan* oleh Saparuddin pada buku yang diterbitkan tahun 2007.
- Sutrisno, Hadi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset: Yogyakarta.

### **Dokumen:**

- \_\_\_\_\_ . Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- \_\_\_\_\_ . Keputusan Walikota Samarinda No. 34 Tahun 2001 Tentang Rincian Tugas dan Tata Kerja Kantor Kecamatan dan Kelurahan Kota Samarinda
- \_\_\_\_\_ . Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil

- \_\_\_\_\_ . Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- \_\_\_\_\_ Peraturan Daerah Kota Samarinda No.14 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK(Nomor Induk Kependudukan)
- \_\_\_\_\_ Keputusan Permendagri No. 6 Tahun 2011 Tentang Standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak dan blangko KTP berbasis NIK secara Nasional
- \_\_\_\_\_Keputusan Permendagri No. 9 Tahun 2011 Tentang pedoman penerbitan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional