

STUDI TENTANG PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PEMBUATAN E-KTP & KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI BARAT

Christian Natanael¹, Dr. Erwin Resmawan, M.Si²,Hj. Letizia Dyastari,
S.Sos, M.Si³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan yang di berikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap masyarakat Kabupaten Kutai Barat dalam pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif kualitatif. Sumber data yang diperlukan penulis adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, display data (penyajian data), dan verifikasi (penarikan kesimpulan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh para petugas sudah cukup baik walaupun di dapati ada beberapa kendala dan hambatan dalam berlangsungnya proses pelayanan tersebut, ini di karenakan kurangnya fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer dan alat rekaman data. Maka dari pada itu dapat disimpulkan bahwa para pegawai maupun tenaga kerja kontrak (Aparatur sipil Negara (ASN)) di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat telah melakukan pelayanannya dengan cukup baik dan optimal terhadap masyarakat dalam pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga.

Kata Kunci: *Pelayanan, aparatur sipil Negara, e-ktp, kartu keluarga.*

Pendahuluan

Pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat mempunyai tingkat efisiensi, efektifitas dan produktifitas dari sistem kemampuan kelembagaan, kepegawaiaan dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nathanaelganteng@gmail.com

² Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat. Guna merespon terhadap permasalahan yang di hadapi oleh aparatur pemerintah sebagai upaya untuk memperbaiki kelemahan dalam pelayanan maka diperlukan sebuah pemikiran yang handal, berkualitas, profesional dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintah.

Penilaian terhadap pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Oleh sebab itu, hal tersebut dapat di peroleh berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, ada indikasi bahwa pelayanan aparatur sipil negara (ASN) di kantor tersebut kurang memuaskan bagi masyarakat, terfokus pada pelayanan pembuatan E-KTP dan pembuatan Kartu Keluarga, hal ini terlihat dari : *Pertama*, penyelesaian pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga melebihi target waktu yang sudah di tetapkan dan adanya isu pungli. *Kedua*, kurangnya respon petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak membuat E-KTP dan Kartu Keluarga, kurangnya perhatian terhadap pengguna layanan secara individual yang di berikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Sehingga masyarakat yang akan berurusan kebingungan dan tidak merasa nyaman dan terbantu. Karena tidak semua masyarakat tahu bagaimana prosedur tahapan alur pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tersebut. *Ketiga*, adanya perbedaan perlakuan petugas pelayanan terhadap masyarakat yang akan membuat E-KTP dan Kartu Keluarga (*diskriminatif*). Misalnya saja bila masyarakat tersebut dari kalangan orang biasa atau mungkin masuk kedalam golongan bawah dalam status sosialnya, petugas pelayanan kurang perhatian dan kurang ramah. Namun sebaliknya bila masyarakat tersebut orang yang terpandang, memiliki status sosial yang tinggi, atau ada ikatan keluarga terhadap para petugas pelayanan maka akan cenderung lebih di perhatikan atau di dahulukan. Padahal semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan dari petugas setempat.

Berdasarkan fakta-fakta yang ditemui dilapangan penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut untuk dituangkan dalam karya tulis ilmiah yang berjudul “Studi Tentang Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembuatan E-KTP & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat”.

Kerangka Dasar Teori

Menurut Suparlan (2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir (2005:47)

menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut UU No.25/2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat baik atau buruknya suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Supranto (2006:226) menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan menurut Wyckof dalam Arief (2007:118) kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan orang lain.

Aparatur Sipil

Aparatur Sipil Negara (ASN) menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2004:230) mempunyai pengertian. Yang pertama, berarti pekerjaan atau profesi dan yang Kedua, berarti pengabdian. Sebagai pekerjaan atau profesi, seseorang pegawai harus memiliki profesionalitas dengan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas dan bidang yang di kerjakan. Sementara itu, sebagai pengabdian, seorang PNS haruslah mendahulukan kepentingan umum, bangsa dan negara dari pada kepentingan pribadi, kelompok atau golongannya. Pengabdian inilah yang membedakan antara PNS dan non-PNS misalnya pegawai swasta. Dengan pengabdian pula seorang PNS diwajibkan untuk bersedia melaksanakan tugas-tugas yang berat bahkan berbahaya bagi keselamatannya, walaupun gajinya rendah.

Jenis, Status, dan Kedudukan

Pegawai ASN terdiri atas PNS dan PPPK. Sedangkan Status PNS merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional. Sedangkan Status PPPK merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai

dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang. Sedangkan Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur negara. Pegawai ASN melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan Instansi Pemerintah, dan Pegawai ASN harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik.

Elektronik KTP (E-KTP)

Elektronik KTP (E-KTP) dalam undang-undang nomor 23 tahun 2006 , kartu tanda penduduk elektronik , selanjutnya di singkat E-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang di terbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah negara kesatuan republik Indonesia .

Kartu keluarga

Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah Dokumen milik Pemda Provinsi setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga.

Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kualitatif merupakan yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang dikumpulkan dilapangan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Fokus penelitian dalam penelitian ini lebih kepada menganalisis Pelayanan yang di berikan para pegawai pemerintahan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat yaitu sebagai berikut :

1. Transparan.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan hak.
6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab.

Hasil Penelitian

Transparansi

- a. Prosedur pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Prosedur adalah suatu rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses yang dijalankan

melalui rangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan. Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik.

Prosedur pelayanan e-Ktp dan Kartu Keluarga dapat di lihat pada brosur yang sudah di sediakan oleh pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, brosur ini sangat membantu masyarakat yang memerlukan informasi khusus mengenai pengurusan e-KTP dan Kartu Keluarga, sehingga banyak masyarakat dapat mengetahui bagaimana cara mengurus e-KTP dan Kartu Keluarga sesuai dengan prosedur yang ada. Dan di harapkan pelayanan harus ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, sehingga dapat mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

1. Transparansi dalam pembuatan e-KTP

Data penduduk yang bersangkutan setelah di kirim ke server database SIAK, kemudian petugas pendukung pelayanan di Dinas membuka dan membacakan data penduduk yang bersangkutan melalui aplikasi AFIS. Selain mengakses data penduduk dari SIAK, untuk penerbitan e-KTP menggunakan aplikasi AFIS yang digunakan untuk merekam pas foto, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk. Setelah itu operator SIAK memvalidasi hasil perekaman dengan sidik jari dan memastikan datanya terkirim ke server. Kemudian petugas pendukung pelayanan di dinas mengarsipkan berkas dan memberikan bukti perekaman kepada penduduk, namun kebanyakan dari masyarakat tidak paham akan hal ini, bahwa setiap tahapan yang di lalui dalam prosesi di anggap sepele dan gampang, ketika ada penundaan biasanya di karenakan server sedang gangguan atau biasa di sebut gangguan dalam layanan internet. Semua tahapan pembuatan e-KTP memang sangat bergantung kepada jaringan internet sebab sebagaimana di jelaskan sebelumnya bahwa setiap data masyarakat terkonsolidasi langsung ke pemerintah pusat, oleh karenanya pada kantor pelayanan e-KTP atau kantor pelayanan pajak hampir rata-rata memiliki booster internet akses, yang artinya penunjang layanan internet. Gambar berikut ini menunjukkan bagan alur penerbitan e-KTP bagi yang mengalami perubahan elemen data (pindah penduduk).

2. Transparansi dalam pembuatanKartu Keluarga

Kartu keluarga selanjutnya disingkat KK, berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah Dokumen milik Pemda Provinsi setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga. Setiap terjadi perubahan karena Mutasi Data dan Mutasi Biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga

(KK) yang baru. Pendaftar baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga. Pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat untuk penerbitan kartu keluarga pun tidak perlu melalui proses yang panjang. Apalagi bila masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga Tersebut sudah memiliki e-Ktp maka otomatis sudah mempunyai NIK yang artinya data sudah terinput maka operator tinggal memasukan data anggota keluarganya saja. Memang kebanyakan dari masyarakat yang datang mengurus tidak tahu tentang prosedur ini sebab tidak ada rincian pada brosur pelayanan yang di bagikan, yang tertera pada brosur tersebut hanya persyaratan secara umum saja, oleh sebab itu banyak masyarakat yang harus mengurus e-Ktp terlebih dahulu baru bisa melanjutkan mengurus Kartu Keluarganya.

- b. Ada publikasi tentang informasi pelayanan pengurusan e-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Pelayanan publik yang ada memerlukan publikasi informasi khusus mengenai pengurusan e-KTP dan Kartu Keluarga, sehingga banyak masyarakat dapat mengetahui bagaimana cara mengurus e-KTP dan Kartu Keluarga sesuai dengan prosedur yang ada. Dan pelayanan harus ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, sehingga dapat mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

- c. Pembahasan Transparansi dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Seperti di ketahui oleh kita bersama bahwa dalam setiap proses pelayanan publik yang di lakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku pelayan masyarakat dalam urusan bidang pemerintahan di harapkan bisa berjalan dengan baik dan lancar oleh sebab itu setiap pelayanan yang di berikan harus menerapkan fungsi dari Asas Pelayanan Publik itu sendiri yaitu Transparansi, dalam pelayanan pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga hal ini berkaitan dengan bagaimana masyarakat bisa memperoleh akses atau prosedur yang mudah serta informasi yang tepat untuk mengurus e-Ktp & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas juga terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat. Prinsip akuntabilitas yaitu proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

a. Waktu Penyelesaian Pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat .

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu faktor dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang terpenting, karena dengan menyelesaikan layanan yang diberikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan (Masyarakat) menjadi menunggu. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan mengenai pengurusan e-KTP dan Kartu Keluarga. Sehingga masyarakat menjadi puas dengan layanan tersebut karena disertai dengan waktu yang tepat, demikian halnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat bahwa penyelesaian pelayanan pembuatan e-Ktp dan Kartu Keluarga memerlukan waktu sekitar dua hari, itupun jika persyaratan berkasnya lengkap tetapi jika ada masalah kurangnya kelengkapan berkas atau jaringan internet sedang gangguan maka pasti ada penundaan penyelesaian dalam proses pelayanan.

kepastian waktu pelayanan sudah sesuai dengan jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun untuk lamanya penyelesaian tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada.

b. Ada tarif dan biaya dalam pelayanan pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya pada pihak masyarakat yang kurang mampu. Seperti halnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat tidak membebankan masyarakat karena pelayanan e-Ktp dan Kartu Keluarga tidak di pungut biaya. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan biaya atau uang untuk pengurusan keperluannya seperti e-KTP dan Kartu Keluarga.

c. Para Pegawai bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan kemampuan.

Setiap instansi pemerintahan memiliki aturan kerja yang mengatur dan sebagai petunjuk yang dipakai untuk menata serta sebagai ketentuan untuk dijalankan dan dipatuhi oleh semua pegawai dan petugas pelayanan. Para pegawai atau petugas pelayanan harus bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku dan bekerja dan melayani masyarakat dengan penuh tanggung jawab, di temukan ketika peneliti berada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kutai Barat bahwa disiplin kerja sangat di utamakan seperti tidak terlambat masuk kerja pukul 07.30 wita harus sudah berada di kantor karena pelayanan akan di mulai pada pukul 08.00 wita. Demikian juga keperhatianan

atau kepedulian kepada masyarakat yang baru datang untuk berurusan sangat diutamakan guna membantu lancarnya proses pelayanan. Para pegawai atau petugas pelayanan sudah bekerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu mereka melayani, membantu, memberikan informasi, dan mengarahkan para masyarakat yang mengurus e-KTP dan Kartu Keluarga.

- d. Pembahasan Akuntabilitas dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Akuntabilitas dalam hal ini berkaitan dengan Konsistensi waktu penyelesaian pelayanan, biaya, dan juga aturan kerja yang berlaku, dalam SKPD (satuan kerja perangkat daerah) asas pelayanan publik yang satu ini sangatlah berpengaruh oleh karenanya fungsi kontrol asas ini sangat baik terhadap proses berjalannya pelayanan yang ada. Di temukan ketika peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat bahwa proses pelayanan yang di berikan oleh para petugas berjalan cukup baik, di lihat dari konsistensi waktu penyelesaian dalam pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga sudah sesuai dengan standar waktu yang ada, jikapun ada penundaan atau keterlambatan di akibatkan oleh gangguan pada sistem jaringan internet sebab semua data sudah menggunakan sistem online (SIAK),berbicara tentang biaya sebenarnya tidak ada biaya dalam pelayanan pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga namun di temui di lapangan ada beberapa orang ternyata mengeluarkan biaya lebih tepatnya Tips, hal ini bisa di kategorikan sebagai pungli karena mengadakan biaya yang sebenarnya tidak ada, akan tetapi setelah di teliti lebih jauh ternyata tips ini merupakan ucapan tanda terimakasih oleh masyarakat terhadap petugas pelayanan karena sudah di layanai dengan baik, tetap saja secara aturan memang tidak ada tetapi prakteknya di lapangan menunjukkan adanya pungli.

Kondisional

- a. Kondisi sarana, prasarana dan lingkungan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sarana dan prasarana cukup menunjang dan membantu dalam proses pelayanan pengurusan e-KTP dan Kartu Keluarga yang ada di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, akan tetapi karena banyaknya masyarakat yang datang maka kapasitas ruang tunggu penuh mengakibatkan sebagian masyarakat harus menunggu di luar.

- b. Kendala-kendala yang terdapat dalam proses penyelenggara Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat .

Bahwa kendala-kendala yang dihadapi apabila mesin percetakan rusak dan blanko untuk pengisian data habis, hal ini yang memperlambat dalam proses pengurusan dan percetakan e-KTP dan Kartu Keluarga, sehingga masyarakat harus menunggu beberapa hari untuk mengambil e-KTP atau Kartu Keluarga.

- c. Pembahasan Kondisional dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Seperti di ketahui kita bersama bahwa guna menunjang lancarnya proses pelayanan maka di butuhkan fasilitas yang memadai, kondisional di sini erat kaitannya dengan bagaimana pihak penyedia jasa layanan dapat memaksimalkan fasilitas yang ada guna memberikan pelayanan terhadap masyarakat walaupun mungkin fasilitas yang tersedia terbatas, di temukan peneliti ketika melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang ada sudah cukup menunjang proses pelayanan di bidang pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga sehingga masyarakat yang datang dapat merasa nyaman dalam berurusan karena adanya ruang tunggu untuk mengantri, walaupun pada hari atau waktu tertentu ketika terlalu banyak masyarakat datang untuk berurusan maka ruangan tersebut di jadikan sebagai ruang tambahan untuk pelayanan, walaupun ada kendala biasanya di akibatkan oleh habisnya blanko pelayanan, juga bisa karena mesin pencetak rusak, dan paling sering terjadi penundaan di akibatkan ketika jaringan internet mengalami gangguan.

Partisipatif

- a. Sarana masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya

Sarana untuk masyarakat menyampaikan keluhan kesah sangat penting karena masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga pasti ada keluhan baik positif maupun negatif. Apabila masyarakat memiliki keluhan tersebut maka dapat disampaikan secara santun, tulus, dan nyata-nyata menunjukkan titik kelemahan dan kesalahan dalam proses pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada khususnya dalam pengurusan e-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, juga termasuk dalam rangka membangun kepercayaan dengan masyarakat.

- b. Saran dan kritik guna perbaikan dalam proses pelayanan dalam pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga

dalam proses penyelenggaraan publik diharapkan dan disarankan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan menyediakan segala sarana dan prasarana seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan ruang tunggu yang nyaman dan rapi dan pelayanan yang memuaskan, ramah, sopan dan tidak menyulitkan masyarakat serta pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga langsung jadi karena di bantu oleh fasilitas yang canggih seperti komputer, mesin percetakan, alat perekam dan kamera untuk mengambil gambar dalam proses pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga.

- c. Pembahasan Partisipatif dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Partisipatif merupakan salah satu dari enam Asas Pelayanan Publik yang mempunyai fungsi sebagai pendorong bagi masyarakat untuk turut ambil bagian dalam sistem alur pelayanan, masyarakat berada pada posisi di mana jika ada ketidak sesuaian pada proses berjalannya pelayanan mereka berhak untuk menyampaikan aspirasi mereka kepada pihak terkait walaupun sebenarnya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku namun pendapat mereka tetap harus tetap di dengar dan di pertimbangkan, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat di temukan peneliti bahwa peran masyarakat sangat minim ini terlihat dari kurang pedulinya masyarakat terhadap keadaan yang ada di kantor tersebut, bahkan dari hasil wawancara ada masyarakat yang malah acuh tak acuh dengan keadaan yang ada, mereka hanya mengatakan tidak mau tau dengan masalah apapun yang ada karena mereka datang untuk berurusan dan ketika sudah di layani maka tidak ada keluhan apapun dari mereka. Sebenarnya pihak kantor sudah menyediakan bagian khusus yang di jaga oleh petugas untuk menampung aspirasi, masukan atau kritik dari masyarakat terkait proses pelayanan di kantor ini, bahkan jika ada waktu luang Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat ikut melayani masyarakat dalam hal mendengar dan menampung keluh kesah kritik maupun saran dari masyarakat, yang artinya Asas Pelayanan Publik “ Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat untuk ambil bagian dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat “ (Surjadi, 2009:12) tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya sebab minimnya perhatian masyarakat.

Kesamaan Hak

- a. Masih adakah Diskriminasi dalam Proses penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dalam proses pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat tetap diperlakukan sama tanpa perbedaan sekalipun suku, antargolongan, kelamin, ras, agama dan kepercayaan, afiliasi politik, kondisi fisik atau karakteristik lain, karena semuanya dilayani sesuai dengan nomor antrian yang diberikan oleh petugas pelayanan, Akan tetapi memang ada pengecualian bagi kondisi atau keadaan tertentu misalnya bagi kecamatan yang memang jarak tempuhnya jauh dari pusat pemerintahan kabupaten Kutai Barat maka akan di berikan kebijakan khusus untuk mengurus e-Ktp dan Kartu keluarga, dan hal ini hanya berlaku untuk perwakilan masyarakat saja bukan untuk personal atau pribadi.

- b. Sikap para petugas pelayanan saat melayani

Dalam penyelenggaraan pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil para pegawai atau petugas memiliki sikap yang baik dalam melayani masyarakat dengan ramah, sopan dan tidak mempersulit masyarakat serta membantu, mengarahkan dan memberikan informasi yang sangat jelas dan tidak berbelit-belit dalam pengurusan e-KTP dan Kartu Keluarga.

- c. Pembahasan Kesamaan Hak dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Kesamaan Hak dalam hal ini erat kaitannya dengan sikap para petugas pelayanan terhadap masyarakat selaku penerima pelayanan, bagaimana para petugas pelayanan di harapkan mampu memberikan pelayanan maksimal terhadap masyarakat tanpa membandingkan atau di pengaruhi oleh perbedaan status, golongan, maupun suku, sebab siapapun masyarakat yang datang untuk berurusan wajib untuk di layani sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat terfokus bidang pelayanan pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga peneliti tidak menemukan adanya diskriminasi seperti isu yang beredar, justru sebaliknya tampak para petugas sangat ramah melayani semua masyarakat yang datang, yang menggunakan pakaian dinas maupun yang menggunakan pakaian biasa semuanya mendapat perlakuan yang sama dari para petugas pelayanan.

Keseimbangan Hak dan Tanggung Jawab

- a. Upah atau gaji yang didapatkan para petugas pelayanan

Gaji, honor, ataupun upah dapat di terima pegawai di lingkungan kantor tempat kerja. Pekerjaanya dapat berupa PNS (Pegawai Negeri Sipil) atau petugas pelayanan. Gaji merupakan suatu kompensasi yang diberikan karena kinerja seorang pegawai atau petugas pelayanan. Gaji memiliki peranan penting dalam memotivasi pegawai atau petugas pelayanan untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

- b. Bentuk perhatian dari pegawai atau petugas

Para pegawai atau petugas pelayanan wajib memberikan perhatian kepada masyarakat dengan melayani, membantu, menolong, dan menanyakan apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus e-KTP dan Kartu Keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

- c. Memberikan tips tambahan atau upah tambahan kepada petugas pelayanan

Memberikan tips tambahan atau upah tambahan kepada petugas pelayanan sebagai rasa terima kasih dan penghargaan dari atasan atau masyarakat yang telah dilayani karena petugas pelayanan dapat menjalankan tugasnya lebih baik dan penuh tanggungjawab. Memberikan tips kepada petugas pelayanan itu sebagai rasa terima kasih dari masyarakat karena telah ditolong dalam pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga hingga selesai pembuatannya dan di terima oleh masyarakat tersebut.

- d. Pembahasan Keseimbangan Hak dan Tanggung Jawab dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Dalam setiap pekerjaan tidak bisa di pungkiri sebenarnya faktor penghasilan sangatlah utama untuk di fikirkan, semua orang berharap setiap jerih lelah yang di kerjakan mendapat timbal balik yang sesuai. Pada era modern

sekarang ini di mana gaya hidup di tuntutan untuk mengikuti perkembangan jaman yang segala sesuatunya berkaitan dengan nominal, harga atau biaya yang di keluarkan untuk kebutuhan sandang, pangan, maupun papan. Pada ruang lingkup pemerintahan tentunya di mana ada jabatan maka pasti ada penghasilan tambahan, contoh saja uang tunjangan jabatan, namun sebaliknya jika tanpa jabatan seperti misalnya staff biasa atau pegawai biasa maka hanya gaji pokok saja, berbeda juga antara PNS (pegawai negeri sipil) dan TKK (Tenaga Kerja Kontrak), yang artinya penghasilan sudah sesuai dengan pekerjaan dan status dari masing-masing petugas, memang keduanya sama-sama memiliki gaji, namun bedanya PNS gajinya setiap bulan di terima sedangkan TKK gajinya bisa per tiga bulan di terima sesuai dengan kebijakan setiap daerahnya.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Adanya kemudahan akses informasi dalam pelayanan pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga karena sudah ada brosur tentang syarat-syarat untuk membuat e-Ktp, Kartu Keluarga, dan lain-lain yang di bagikan ke masyarakat.
2. Konsistensi waktu penyelesaian pelayanan juga di dapati sudah sesuai dengan standar yang ada, walaupun ada penundaan atau keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga itu di sebabkan oleh gangguan sistem jaringan internet sebab semua data sudah menggunakan sistem online (SIAK), dan juga ada di temukannya pungli dalam proses pelayanan, walaupun biasa di anggap sebagai Tips, sebenarnya hal ini tidak di benarkan secara aturan yang berlaku namun praktek di lapangan menunjukkan adanya pungli dan sebenarnya ini juga bukan suatu kewajiban atau beban terhadap masyarakat namun suatu bentuk ungkapan terimakasih dari masyarakat terhadap petugas pelayanan karena sudah di bantu dan di berikan pelayanan yang baik.
3. Sarana dan prasarana sudah cukup menunjang dalam mencapai suatu kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan hal ini di buktikan dengan tersedianya ruang tunggu untuk masyarakat, walaupun pada hari tertentu ketika terlalu banyak masyarakat yang datang untuk berurusan maka ruangan tersebut di fungsikan untuk pelayanan masyarakat yang berurusan.
4. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat memahami keluh kesah masyarakat oleh sebab itu pihak kantor sudah menyediakan sarana untuk masyarakat menyampaikan aspirasinya kepada petugas yang memang khusus di tugaskan untuk menampung aspirasi masyarakat, bahkan jika Kepala Dinas tidak sibuk masyarakat bisa menemui beliau secara langsung di ruangnya guna menyampaikan aspirasinya terkait dengan pelayanan yang ada di kantor tersebut.
5. Para petugas dalam melayani semua masyarakat secara sama dan tidak adanya diskriminasi, ini di buktikan dari sikap petugas yang ramah dan baik

terhadap warga masyarakat yang datang untuk berurusan di kantor tersebut tanpa memandang status maupun golongan.

6. Para petugas pelayanan di bagi menjadi dua yaitu tenaga kerja tetap (PNS) dan tenaga kerja Kontrak (TKK), keduanya sama sama memiliki gaji hanya saja perbedaannya jika PNS gajinya perbulan pasti sedangkan TKK gajinya sesuai dengan SK yang di terbitkan oleh pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat, jikapun ada penghasilan tambahan tersebut di dapat dari masyarakat yang memberikan Tips setelah layanan di lakukan. Tips itu di berikan karena mereka merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.
7. Faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

- a. Faktor pendukung

Faktor pendukung yang paling menentukan dalam kelancaran proses pelayanan ini yaitu Loyalitas para tenaga kerja kontrak maupun pegawai bagian pelayan pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga. Loyalitas dalam hal ini di artikan sebagai keikhlasan dan kesetiaan para petugas pelayanan untuk melayani setiap masyarakat dengan baik dan maksimal walaupun kadang tidak menguntungkan bagi mereka seperti ada beberapa petugas pelayanan yang tidak menggunakan waktu istirahat siangannya dan tetap melayani masyarakat yang terlambat datang untuk melengkapi berkas karena jarak yang di tempuh masyarakat tersebut terbilang cukup jauh untuk mencapai kantor Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil, kemudian ada juga beberapa petugas pelayanan yang lembur untuk menyelesaikan perekapan berkas e-Ktp & Kartu Keluarga di atas jam kerja yang berlaku.

- b. Faktor penghambat

Faktor penghambat yang paling mencolok yaitu sarana dan prasarana pelayanan, seperti belum adanya fasilitas ruang tunggu yang memadai bagi masyarakat yang mengantri untuk berurusan hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat yang berhamburan di luar ruangan pelayanan, bahkan karna penuhnya ruangan kegiatan rekaman foto dan sidik jari juga di lakukan di luar ruangan, hal ini di akibatkan kurangnya komputer dan alat perekam data, dan lagi jarak yang di tempuh masyarakat dari kecamatan ke kabupaten cukup jauh, kemudian juga faktor cuaca karena tidak semua jalan di kecamatan menuju kabupaten di aspal sehingga ketika hujan turun maka masyarakat daerah tersebut tidak bisa datang untuk berurusan mengakibatkan keterlambatan.

Saran

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat harus memberikan upah lebih atau tunjangan kepada para petugas pelayanan yang sudah bekerja keras guna memenuhi tugasnya dalam pelayanan pembuatan e-Ktp & Kartu Keluarga. Dikarenakan bagian pelayanan ini yang paling banyak menyita waktu dan dapat di bilang yang paling sibuk pada waktu jam kerjanya di banding bagian lainnya.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat hendaknya menambah ruang kerja dan ruang tunggu di kantor tersebut agar dapat mengurangi antrian juga memberikan efek nyaman kepada para masyarakat yang datang untuk berurusan. Bahkan jika memungkinkan pihak pemerintah dapat menyelenggarakan Pelayanan e-Ktp & Kartu Keluarga keliling seperti yang di lakukan POLRES Kutai Barat memberikan pelayanan SIM keliling. Hal ini justru dapat membantu menjangkau masyarakat desa terpencil yang jauh dari pusat pemerintahan daerah, karena pelayanan ini menggunakan kendaraan seperti mobil, mini truck, mini bus.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat perlu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat – masyarakat desa terpencil untuk memberikan pemahaman pentingnya memiliki e-Ktp & Kartu Keluarga.
4. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat hendaknya dapat membuat papan peta panduan pelayanan untuk membuat e-Ktp & Kartu Keluarga terlebih dari brosur pelayanan yang sudah ada.

Daftar Pustaka

- Arief, Wyckof2007 . Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan .
Malang: Bayumedia
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima*.
Jakarta : Rineha Cipta
- Moenir.2006, *ManajemenPelayananUmum di Indonesia*.
Jakarta, PT. BumiAksara.
- Nurcholis, 2005. *Publik Dalam Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasinda.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.
Bandung : PT. Refika Aditama

Undang-Undang Republik Indonesia :

- Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8
Nomor 23 Tahun 2006 tentang E-KTP.
Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.