

EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN LOA KULU KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Diyah Ajeng Vitaloka¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara, untuk mengetahui faktor penghambat yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Loa Kulu dalam rangka pelayanan Pembuatan E-KTP untuk masyarakat. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai kartanegara. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif. Berdasarkan hasil hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara masih bervariasi dalam memberikan pelayanan. Data yang didapat kemudian di analisa dengan melibatkan pengerjaan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi dan penyajian data sampai pada tahap penarikan kesimpulan. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil Penelitian di Peroleh Penulis bahwa Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara, Prosedur-Prosedur pelayanan sudah sederhana karena alaur pelayanan yang singkat dan tidak berbelit-belit. Waktu penyelesaian pelayanan dalam pengurusan E-KTP cukup baik, cepat dan tepat. Karena Kantor Kecamatan Loa Kulu memiliki komitmen pelayanan yang wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif. Biaya pelayanan sudah tidak ada lagi pemungutan biaya dikantor kecamatan Loa Kulu, semua pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat bebas dari biaya atau tanpa dipungut biaya sedikitpun dalam hal pembuatan KTP, KK. Produk pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Sarana dan Prasarana sudah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan, dan Kompetensi petugas pelayanan sudah sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu Faktor Penggunaan Teknologi yang masih kurang, Faktor gangguan internet dalam proses pembuatan E-KTP.

Kata Kunci: *Efektivitas, pelayanan.*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: diahvita405@gmail.com

Pendahuluan

Untuk mencapai efektivitas pelayanan aparat di Kecamatan haruslah menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik sehingga untuk mengurangi angka yang belum mengurus administrasi pembuatan E-KTP maka pihaknya bersama dengan seluruh Kecamatan di Kukar sudah melakukan jemput bola agar masyarakat yang belum hadir dalam perekaman E-KTP dapat selesai dengan tepat waktu. Langkah jemput bola yang dilakukan adalah dengan perekaman mobile. Menggunakan mobil yang didalamnya sudah tersedia alat perekam.

Untuk mendukung terselenggaranya administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memperbaiki sistem manajemen kependudukan, maka Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara menertibkan Peraturan Daerah No. 39 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah pendataan jumlah penduduk serta tingkat kesadaran dan minat warga untuk mengurus pembuatan administrasi penduduk yang salah satunya adalah E-KTP secara gratis.

Program pembuatan gratis ini dimaksudkan agar masyarakat dengan sendirinya dapat digerakkan yang artinya tidak ada alasan untuk tidak mengurus E-KTP. Upaya itu dilakukan agar pendaftaran dan pencatatan pendudukan secara komprehensif melalui data basedapat menekankan laju urbanisasi (penduduk pendatang atau migrasi), sehingga dapat membantu mengetahui pertumbuhan penduduk dari hari ke hari. Dengan adanya program gratis pembuatan administrasi kependudukan maka diharapkan proses pembuatan administrasi kependudukan bisa dilakukan dengan mudah.

Kecamatan Loa Kulu sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan administratif harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pengguna jasa layanan tersebut. Berdasarkan observasi sementara, penulis berpendapat bahwa masih banyaknya masyarakat yang diketahui tidak mempunyai E-KTP dan masih banyak menggunakan KTP konvensional atau KTP lama. Sementara pemerintah sudah mewajibkan masyarakat menggunakan E-KTP dan pemerintah juga sudah menonaktifkan data KTP konvensional lalu mengalihkan menjadi E-KTP. Namun karena pembuatan E-KTP cenderung lambat dan rumit juga kurangnya sikap pegawai yang masih memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar-standar perilaku pemberian pelayanan membuat masyarakat menjadi malas dan kurangnya minat masyarakat dalam segera membuat E-KTP padahal E-KTP itu penting karena KTP lama sudah tidak berlaku lagi. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara."

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas

Definisi dan konsep tentang efektivitas sangat beraneka ragam, perbedaannya disebabkan adanya latar belakang dan relevansi yang berbeda, yaitu tergantung pada konteks apa dan bagaimana konsep efektivitas itu akan dinyatakan. Beberapa definisi efektivitas yang diutarakan oleh pakar sebagaimana yang dikutip oleh Pasolong (2007:4), sebagai berikut : Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain, efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Efektivitas juga dapat dipandang agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti apa yang direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Konsep efektivitas biasanya dipakai untuk menggambarkan tentang proses kegiatan untuk pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya); manjur atau mujarab (obat); dapat membawa hasil; berhasil guna (usaha, tindakan); mulai berlaku (undang-undang, peraturan). Sedangkan definisi dari kata efektif yaitu suatu pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan.

Agris (Tangkilisan, 2005:68) berpendapat bahwa efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia. Menurut Kurniawan (2005:109) dalam bukunya “Transformasi Pelayanan Publik” mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut : “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Dari beberapa pendapat dan konsep diatas dapat disimpulkan bahwa, efektivitas pengelolaan keuangan oleh pemerintah adalah suatu ukuran sampai sejauh mana organisasi pemerintah melakukan kegiatan pengaturan keuangan dengan menggunakan prosedur dan cara-cara yang benar dan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang ada sehingga tujuan dan sasaran yang diharapkan dapat tercapai. Apabila kegiatan penggunaan keuangan tersebut telah dijalankan sesuai dengan prosedur atau aturan yang ada sehingga tujuan dan sasaran yang diinginkan dapat tercapai, maka kegiatan tersebut sudah bisa dikatakan berjalan secara efektif.

Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sinambela (2010:4) mengatakan, Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan, atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara dalam Sinambela (2010:5), Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi yang diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2010:) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari beberapa penertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat yang menawarkan kepuasan pelanggan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya Lukman (dalam Pasolong 2007:144).Kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan).Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya.

Selanjutnya menurut Kotler (2006:177) memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan maka pelanggan tidak puas.Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas.Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang penerbitan 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.

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk adalah merupakan dokumen kependudukan yang memuat sebuah sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database

kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis dapat diklasifikasikan sebagai penelitian deskripsi kualitatif.

Adapun fokus penelitian yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara.
 - a. Kuantitas
 - b. Kualitas
 - c. Waktu
2. Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hasil Penelitian

Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara

Dengan hasil peroleh data primer mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara, akan dibahas sebagai berikut:

Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu pekerjaannya meliputi ketelitian, ketepatan, keterampilan dan kebersihan. Kualitas adalah standar ini menekankan pada mutu pelayanan yang dihasilkan dibandingkan volume kerja. Suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisien suatu pelayanan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran instansi dengan baik dan berdaya guna. Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2004:22).

Seluruh pegawai sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan pembuatan e-ktp. Dalam memberikan pelayanan masyarakat untuk pembuatan e-ktp, pegawainya terpilih karena sesuai dengan bidangnya. Oleh karena itu pegawai harus memiliki kualitas kerjanya. Efektivitas pelayanan pegawai dalam pembuatan e-ktp dari segi kualitas kerja setiap hasil kerjanya pegawai memberikan pelayanan yang baik dan maksimal. Agar pegawai memiliki kualitas pelayanan, beberapa cara antara lain ialah pengiriman pegawai untuk mengikuti pendidikan struktural dan teknis fungsional. Pendidikan dan pelatihan pada dasarnya untuk meningkatkan kualitas kerjanya.

Kepala Bagian juga melihat dari ketelitian dan kerapian pelayanan pegawai kebanyakan sudah transparan. Kepala Bagian juga sering memberikan pengawasan melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Kualitas pegawai sangat baik dalam memberikan pelayanan pembuatan e-ktip. Pimpinan kami juga memberikan motivasi kepada pegawai dalam memberikan pelayanan, kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kantor Kecamatan Loa Kulu sudah memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Sejauh ini pegawai yang ada di kantor ini sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan pembuatan e-ktip. Dalam memberikan pelayanan pembuatan e-ktip, pegawai harus memiliki kualitas pelayanan sesuai dengan aturan dan sesuai dengan tugas pokoknya. Pegawai harus memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan e-ktip. Kita harus mengetahui apa saja yang harus dikerjakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan pegawai, pegawai sudah bekerja dengan baik, tidak menunda-nunda pekerjaan. Karena banyaknya antrian dari masyarakat. Efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan e-ktip, pegawai Kecamatan Loa Kulu memerlukan data dan informasi kami yang akurat tentang data e-ktip masyarakat.

Adapun pendapat dari masyarakat tentang seluruh pegawai sudah memiliki kualitas pelayanan. Sesuai dengan bidangnya masing-masing. Efektivitas pelayanan dalam pembuatan e-ktip di Kecamatan Loa Kulu dikerjakan dengan baik, kualitas kerja pegawai masih bisa ditingkatkan lagi. Agar pada saat memberikan pelayanan, semua pegawai mampu melayani masyarakat dengan baik.

Dalam hal ini untuk mendukung peran pemerintah dalam pelayanan e-ktip, upaya perlu untuk ditingkatkan lagi agar bisa dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas dalam hal pelayanan E-KTP harus selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan agar kualitas pelayanan dapat tercapai sehingga membuat masyarakat merasa nyaman dalam pelayanan tersebut.

Penyampaian informasi kebijakan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Kecamatan Loa Kulu kepada masyarakat sudah sangat maksimal dan mudah dimengerti, Proses pendaftaran bagi masyarakat yang hendak melakukan perekaman E-KTP, baik di kantor Kecamatan ataupun di setiap Kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Loa Kulu sesuai dengan domisili masyarakat tersebut dan sesuai jadwal pelaksanaan yang ditetapkan, persyaratan yang harus masyarakat penuhi pada saat hendak melakukan perekaman E-KTP hsnys

membawa fotocopy KK dan KTP lama sebagai ytanda bukti bahwa masyarakat tersebut terdaftar menjadi warga Kecamatan Loa Kulu dan untuk pencocokan indentitas yang sudah terdata di database Kecamatan Loa Kulu.

Dalam Pelayanan e-KTP, pemerintah harus selalu mengupayakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi, agar tidak terjadinya cemburu sosial yang dimana masyarakat merasa diabaikan dalam pengurusan E-KTP sehingga membuat masyarakat kecewa dengan kinerja pemerintah loa kulu yang tidak berkualitas dalam melakukan pelayanan E-KTP khususnya.

Namun, dari hasil wawancara yang ada, Pemerintah Kecamatan Loa Kulu sudah bekerja keras dalam melakukan pelayanan E-KTP, yang dimana pemerintah mengedepankan kebutuhan masyarakat agar tujuan tersebut dapat tercapai menjadi pelayanan publik yang aman, cepat dan tepat. Meskipun terhalang oleh hambatan-hambatan yang ada, pemerintah Kecamatan Loa Kulu selalu berupaya untuk selalu bisa melayani masyarakatnya dengan penuh tanggung jawab.

Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah pelayanan yang dilaksanakan seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu, yang meliputi jumlah output, baik output rutin maupun output ekstra. Kuantitas merupakan standar yang dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja pegawai yang seharusnya (standar kerja normal) dengan kemampuan sebenarnya. Kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Wungu dan Brotoharsojo (2003:56) Pegawai Kecamatan Loa Kulu dalam pembuatan e-ktp bisa diselesaikan dengan cepat, mereka sudah bekerja dengan maksimal.

Pegawai Kecamatan Loa Kulu dalam pembuatan e-ktp bisa diselesaikan dengan cepat, mereka sudah bekerja dengan maksimal. Dari segi kuantitas pegawai sudah ditetapkan dalam pengaturan kinerjanya, kuantitas kerja pegawai sudah berjalan dengan baik dan hal ini merupakan salah satu aspek terpenting dalam mencapai tujuan dan misi kependudukan dalam melayani data kependudukan masyarakat.

Pegawai Kecamatan Loa Kulu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, juga dilengkapi dengan sarana prasarana kebutuhan kami. Tetapi jika dilihat dari hasil kerjanya kuantitas kerja pegawai berbeda-beda tugasnya di setiap bidang. Misalnya kami Bidang Pendaftaran Pendudukan melayani KTP, KK, surat pindah, Surat-surat keterangan BPJS, domisili, beasiswa dan lainnya. Kuantitas pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan e-ktp dari jam kerja, tidak hanya 8 jam Kecamatan, tetapi jam kinerja semua bisa 100% lebih. Pegawai menggunakan inovasi antrian, kemudian bergilir, pegawai bergantian pada saat jam istirahat jangan sampai kosong.

Untuk melakukan pelayanan dalam pembuatan e-ktp kami sudah melakukan analisis, dengan analisis yang kita miliki setiap pekerjaan dengan mudah kita atur waktunya, karena setiap pegawai juga diabgiakan data laporan

beban kerja, sehingga pada data tersebut kuantitas pekerjaan dengan waktu penyelesaiannya telah ditentukan, berapa banyak volume pekerjaan yang harus diselesaikan pada jangka waktu tertentu. Meskipun yang terjadi pada kemudian hari tidaklah sesuai dengan harapan, karena memang selama ini kami menyadari bahwa terkadang kelengkapan blangko e-ktp kami masih kurang dan lama dari pusat. Dilihat dari kuantitas kerja pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil, sudah berjalan dengan maksimal. Dengan pekerjaan yang saya lihat setiap pekerjaan dengan mudah pegawai mengatur waktunya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kualitas kerja pegawai di Kecamatan Loa Kulu berbeda-beda dari setiap bagian. Pegawai bisa selesai dalam waktu satu hari, akan tetapi pada pelaksanaan bisa selesai dalam waktu tiga hari hal ini di karenakan banyaknya tugas yang harus diselesaikan pada waktu bersamaan sehingga tidak semua tugas bisa selesai.

Pastinya pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tetapi masyarakat pasti bisa mengerti lihat kondisi pekerjaannya. Hanya beberapa pegawai, apa dia bisa cepat melayani banyaknya antrian masyarakat dengan kebutuhan yang berbeda-beda. Masyarakat melihat dari kuantitas kerja pegawai sudah berjalan dengan baik pegawai bisa mengatur waktunya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari hasil pembahasan dan wawancara yang ada, maka penulis dapat menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan, Kecamatan Loa Kulu dalam prosedur pelayanan pembuatan e-KTP sudah sederhana dan tidak berbelit-belit. Waktu pelayanan, Kecamatan Loa Kulu dalam penyelesaian pembuatan e-KTP belum sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur). Biaya/tarif pelayanan, dalam biaya pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Loa Kulu dalam penerapannya sudah sesuai dengan Peraturan di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara . Namun dalam kinerja pegawai di Kecamatan Loa Kulu harus lebih ditingkatkan lagi agar lebih profesional dalam pelaksanaannya. Seperti mengadakan pelatihan khusus untuk yang dibidang pelayanan E-KTP dan Pembuatan E-KTP. Sehingga, jika terjadi masalah dalam pelayanan nya, maka pegawai bisa segera untuk mengatasinya agar tidak membuat masyarakat kecewa karena pegawai sudah diberikan pelatihan secara khusus dan profesional dalam pengerjaan dibidangnya.

Waktu

Waktu ialah apakah dalam pekerjaan itu telah sesuai dengan waktu standar yang telah ditentukan lebih cepat atau malah lebih lambat. Ketepatan waktu adalah sesuai atau tidaknya dengan waktu yang telah direncanakan, tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperlihatkan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain. Ketepatan waktu dari banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Anastesia dan Mukhlisin (2006,48-50)

Pegawai dalam pelayanan pembuatan e-ktip diselesaikannya dengan waktu yang direncanakan.

Pegawai dalam pelayanan pembuatan e-ktip diselesaikannya dengan waktu yang direncanakan. Pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil dalam menyelesaikan pekerjaannya, harus sesuai dengan ketepatan waktu. Pekerjaan mereka itu dilihat dari tingkat waktu penyelesaian pekerjaannya, pertama mengenai jam kerja, jam kerja yang disadari dan ditetapkan secara nasional. Dilihat bisa cukup efektif dan efisien pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Pemerintah Kecamatan Loa Kulu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sudah baik, diusahakan sesuai dengan waktu. Melihat kesulitan atau kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai saat menyelesaikan pekerjaan sangat diperlukan sehingga tidak memakan waktu dengan sia-sia. Ketepatan waktu seorang pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan e-ktip di Kecamatan Loa Kulu.

Dalam menyelesaikan pekerjaan, pemerintah Kecamatan Loa Kulu mengerjakan pekerjaan yang merupakan prioritas terlebih dahulu, sehingga pekerjaan dapat terselesaikan tepat waktu. Dalam menyelesaikan pekerjaan dilihat dari tingkat skala prioritasnya, sehingga bisa diatur waktu pengerjaannya. Pekerjaan kalau bisa diselesaikan hari ini, tidak ditunda hari besok.

Waktu kerja pegawai sudah cukup efektif untuk menyelesaikan pekerjaan, pegawai kantor di dinas kependudukan dan catatan sipil sudah menyelesaikan pekerjaannya dengan bekerja semaksimal mungkin dengan pekerjaan yang berurusan dengan waktu, namun ada pula pegawai yang boros dengan waktu, dan sering melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya belum selesai dikerjakan, mendekati waktu yang telah ditentukan. Dalam memberikan pelayanan pembuatan e-ktip, ketepatan waktu pegawai sudah baik. Pegawai yang menemukan masalah dalam kerjanya, mereka sering meminta bantuan kepada rekannya yang lebih mengerti.

Fasilitas-fasilitas yang ada di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara telah mendukung aparatur untuk menjalankan tugasnya masing-masing dukung aparatur untuk menjalankan tugasnya masing-masing pendukung lainnya dari fasilitas adalah dukungan dari segi informasi baik dari hardware dan software yang dimana juga harus didukung oleh keahlian aparatur pelaksanaan dalam melaksanakan kebijakan E-KTP menggunakan perangkat-perangkat berbasis teknologi sehingga akan membantu pelaksanaan kebijakan E-KTP di Kecamatan Loa kulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kecamatan Loa Kulu memerlukan fasilitas yang lengkap dalam memberikan pelayanan E-KTP agar kebijakan E-KTP berjalan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan seperti penyediaan fasilitas alat perekam E-KTP di Kecamatan Loa Kulu disediakan 1 alat perekam E-KTP.

Dan juga mengenai fasilitas tempat di Kecamatan Loa Kulu fasilitas tempat yang dimiliki sudah terbilang cukup memadai seperti sudah tersedianya

tempat parkir yang memadai, ruang tunggu dan kursi yang cukup sehingga masyarakat yang hendak melakukan proses perekaman E-KTP dapat menunggu dengan rasa nyaman dan juga agar menunjang ketepatan waktu pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya untuk membuat E-KTP di Kecamatan Loa Kulu.

Namun dalam melaksanakan perekaman data E-KTP menghadapi suatu kendala atau kesulitan seperti ketersediaan peralatan perekaman E-KTP yang dimiliki Kecamatan Loa kulu hanya 1 alat perekam, juga kendala apabila terjadi kerusakan dalam peralatan perekam E-KTP sedangkan aparatur pelaksana baik dari Kecamatan Loa Kulu tidak memiliki keahlian dalam memperbaiki kendala pada peralatan E-KTP tersebut.

Dari hasil pembahasan dan wawancara yang ada, maka penulis menyimpulkan bahwa dalam hal ini khususnya ketepatan waktu, Pemerintah selalu mengikuti prosedur yang ada, namun terkadang mengalami masalah sehingga membuat waktu dalam pelayanan atau pembuatan E-KTP terganggu, karena kekurangan Pegawai, sarana dan prasarana yang masih kurang untuk di wilayah kecamatan sehingga mereka perlu ke Kabupaten untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, dan pada akhirnya memakan waktu yang sebenarnya hanya perlu waktu sebentar dalam pembuatan tetapi mengalami suatu masalah tersebut, maka terjadilah keterlambatan atau tidak tepat waktu. Jadi, pada dasarnya pemerintah tidak ingin membuang waktu atau memperlambat dalam pelayanan tersebut, pemerintah Kecamatan Loa Kulu selalu mengutamakan untuk bisa selalu selesai tepat pada waktunya yang sudah diterapkan, agar ketepatan waktu dalam pelayanan E-KTP dapat terwujud nyata khususnya di kecamatan Loa Kulu.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara

Faktor penghambat efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan e-ktip di Kecamatan Loa Kulu adalah pelayanan pegawai dalam melaksanakan pembuatan e-ktip menemukan hambatan yang menjadi faktor penghambat dalam efektivitas kerja. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi beberapa bagian tidak maksimal, pegawai kurang, ruang pelayanan yang belum menemukan syarat, bagaimana ruang pelayanan yang tidak nyaman, yang tidak memuaskan masyarakat, tidak sesuai dengan standar pelayanan. Sarana prasarana belum sesuai dengan standar pelayanan yang baik, buruknya jaringan apabila akan melakukan penginputan data, jaringan sibuk, karena banyaknya pengguna aplikasi di seluruh Indonesia, jaringan tidak baik apabila cuaca buruk seperti hujan dan petir, pegawai Kecamatan Loa Kulu terkadang mendahulukan keluarganya dan kekurangan blangko e-ktip, pegawai yang bekerja tidak maksimal dan pegawai menggunakan peralatan kantor yang tidak sesuai dengan fungsinya

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Efektivitas pelayanan dalam pembuatan e-ktip di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara.
 - a. Kualitas
Dalam pelayanan pembuatan e-ktip, pegawai memiliki kualitas. Karena pegawai memberikan pelayanan dalam pembuatan e-ktip berdasarkan tugas bidangnya, dilihat dari ketelitian, kerapian kerjanya, dilakukan sesuai dengan aturan dan tugas pokoknya. Pegawai sudah mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat. Pegawai tidak menunda-nunda pekerjaan, dari banyaknya antrian masyarakat dari seluruh Kecamatan Loa Kulu. Efektivitas pegawai dalam pembuatan e-ktip sudah baik dan hasil kerjanya pegawai memberikan pelayanan yang baik dan maksimal.
 - b. Kuantitas
Kuantitas pegawai sudah berjalan dengan baik. Kuantitas pegawai dalam pembuatan e-ktip bisa diselesaikan dengan cepat, karena pegawai di Kecamatan Loa Kulu sudah bekerja dengan maksimal pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, asal sarana prasarana kebutuhannya dilengkapi. Pegawai lakukan analisis dalam pembuatan e-ktip dengan analisis yang pegawai miliki setiap pekerjaan dengan mudah mengatur waktunya.
 - c. Waktu
Ketepatan waktu pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sudah baik. Pegawai dalam pelayanan pembuatan e-ktip diselesaikannya dengan waktu yang tepat. Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, harus sesuai dengan ketepatan waktu. Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, harus sesuai dengan ketepatan waktu. Pegawai mengusahakan pekerjaannya tepat dengan waktu yang direncanakan. Masyarakat menilai waktu kerja pegawai sudah cukup efektif untuk menyelesaikan pekerjaan. Pegawai yang menemukan masalah dalam kerjanya, pegawai meminta bantuan dari rekannya yang lebih mengerti.

Saran

1. Diharapkan kepada Kecamatan Loa Kulu memiliki solusi yang lebih inovatif untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai, kemudian menambah jumlah pegawai, menambah gedung baru dengan ruangan yang memenuhi standar guna memaksimalkan pelayanan yang baik dan berkualitas.
2. Perlunya adanya motivasi yang berkala dan contoh nyata oleh Kantor Kecamatan kepada para pegawai agar selalu mempunyai target dan menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan cepat dan tanpa proses yang berbelit-belit, serta dukungan sarana dan prasarana yang mendukung untuk para pegawai menyelesaikan tugas-tugas mereka tersebut.

3. Sebaiknya pihak kecamatan dan para pegawai harus melakukan langkah-langkah baru seperti menambah alat baru, karena yang terpenting dari e-ktip ialah jaringan, agar masyarakat tidak dibuat kecewa saat menunggu terlalu lama dan tidak bisa diproses karena sistem atau jaringan yang bermasalah tersebut.
4. Pihak Kecamatan harus melakukan pelayanan yang merata kepada masyarakat, tidak mementingkan dan mendahulukan keluarga atau relasi demi terciptanya sasaran yang sesungguhnya kemudian mau mendengarkan keluhan dari masyarakat dan mampu mencari serta memberikan solusi dengan cepat, diminta untuk para pegawai juga harus tanggap dalam memberikan penjelasan terkait pengurusan e-ktip, agar pelayanan menjadi baik dan masyarakat juga merasa nyaman dan dihargai

Dadftar Pustaka

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan inflementasi*. Jakarta. PT. Bumi Angkasa.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tangkilisan, HesselNogi. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widia. Jakarta.

Dokumen:

- Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dalam Pasal 1 ayat (9)