eJournal Ilmu Pemerintahan, 2022, 10 (4): 786-795
ISSN 2477-2458, ejournal.ip.fisip-unmul.org
© Copyright 2022

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA

Tri Mawarni[1], Adam Idris[2] , Iman Surya[3]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai bagian pelayanan pembuatan E-Ktp, serta untuk mengetahui hambatan dan pendukung yang dihadapi pegawai Kecamatan Samarinda Ilir dalam proses pembuatan E-Ktp di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Jenis penelitian ini adalah Penelitian deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data pada dilakukan dengan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu dengan cara (1) reduksi data (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan. Dengan menganalisis beberapa indikator serta faktor pendukung dan penghambat. Berdasarkan hasil penelitian kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan EKtp belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Kualitas Hasil kerja dalam Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Ilir belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Kuantitas Hasil Kerja pegawai Kecamatan Samarinda Ilir sudah mampu menyelesaiakan dengan baik yaitu sekitar 20-30 perekaman dan pencetakan E-Ktp. Waktu Penyelesaian pembuatan E-Ktp belum sesuai yang seharusnya 15 menit namun lebih dari waktu yang telah di tentukan. Kehadiran, pihak pegawai sudah sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Bentuk Kerjasama Tim sangat baik dan selama ini bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan pembuatan E-Ktp dari perekaman maupun pencetakan E-Ktp. Faktor Penghambat dalam pembuatan E-Kp adalah bermasalahnya jaringan internet dan kekurangan blanko E-Ktp dan Faktor Pendukung yaitu perlengkapan dan fasilitas.

Kata Kunci: *Analisis, Kinerja Pegawai, E-Ktp*

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah suatu tolak ukur kinerja pemerintah yangberdasarkan pada kualitas layanan publik karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang yang berdampak langsung dirasakan oleh masyarakat dariberbagai kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efesien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakat.

Pelayanan publik ialah sebuah kewajiban yang di tanggung oleh negara artinya masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan publik dengan baik. Begitupun Sebaliknya merupakan sebuah tanggung jawab negara untuk memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya oleh siapapun orang yang berperan di dalam pemerintahan. Pelayanan publik yang di lakukan dengan baik merupakan perwujudan dari adanya kesejahteraan umum, sebagaimana yang tercantum pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Diakuinya hak masyarakat dalam mengakses dan menerima pelayanan publik yang baik adalam konstitusi ialah suatu keniscayaan dalam pemerintah yang demokratis. Seperti yang tercantum dalam konstitusi, pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat pelayanan publik sebagai bentuk untuk mewujudkan good governaince di negara indonesia. karena merupakan sebuah hak bagi masyarakat maka dalam melakukan pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif yaitu dengan tidak melakukan perbedaan pada

[1] Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: mawarnit4@gmail.com
[2] Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman
[3] Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

suku, agama, status sosial dan lain-lain. Tidak ada alasan yang kuat untuk aparat bagian pelayanan publik untuk bertindak tidak baik seperti menunda pelayanan, tidak ada kejelasan, tidak ada kepastian, tidak bertanggung jawab dan diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat harus berdasarkan pada asas-asas pelayanan publik. Tidak lain untuk memberikan kepuasaan bagi pengguna jasa, karena penyelenggara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik seperti Transparasi, Akuntabilias, Kondisional, Partisipasi, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak Dan Kewajiban. Misalnya dalam hal transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Maksudnya adalah pemerintah sebagai selaku pemberi jasa pelayanan harus bersifa terbuka, harus transparan dan dalam melakukan pelayanan tidak boleh mempersulit masyarakat dalam memberikan akses informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selanjutnya Akuntabilitas yaitu mempertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan dalam perundang-undangan yang berkaitan pada pelayanan publik bahwa dalam suatu pelayanan publik yang dipersembahkan kepada masyarakat itu harus bisa dipertanggungjawabkan dan juga sesuai dengan di perundang-undangan. selanjunya Konsolidasi yaitu, dalam pelayanan publik harus sesuai dengan keadaan dan kemampuan dalam memberikan dan menerima pelayanan dengan selalu berpegang pada sebuah prinsip-prinsip efisiensi dan juga efektivitas.

Selain itu juga, pemerintah sebagai pemberi jasa pelayanan juga harus menerapkan sebuah asas partisipatif, yaitu membawa peran masyarakat dalam memberikan pengendalian pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi masyarakat seperi kebutuhan dan harapan. dan tak kalah pentingnya yaitu asas Kesamaan, yang dimaksud adalah tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gander, dan status ekonomi. Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan haruslah memandang rata semua orang tanpa membeda-bedakan.

Berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan kepada masyarakat, salah satunya adalah jenis pelayanan Administratif yang dilakukan pemerintah kepada adalah pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Mengingat keberadaan E- KTP benar-benar diperlukan oleh masyarakat sebagai bukti legalitas diri yang sudah diatur oleh peraturan daerah Kota Samarinda No 23 Tahun 2006 yaitu bahwa dengan diundangkannya undang-undang tersebut tentang Administrasi Kependudukan, Perwujudan diperlukan penataan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatatn sipil dan pengelolaan sistem informasi Administrasi Kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Samarinda. oleh karena itu dalam pelayanan pembuatan E-KTP dari pemerintah yang ada di

Kecamatan Samarinda Ilir harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada. KTP Elektronik (E- KTP) karena merupakan unsur terpenting dalam melakukan administratif kependudukan. Dan alasannya karena E- KTP merupakan legitimasi diri seseorang dalam ekstentsinya sebagai warga negara di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

E-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengedalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan bebasis pada data base kependudukan nasional. Pembuatan E-KTP terbuka lebar, mudah, tanpa di pungut biaya. Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanannya dibagi dalam dua tahap. Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012. Sedangkan tahap kedua pada akhir 2012 sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya. Di Kecamatan Samarinda Ilir program Kartu Tanda Penduduk Elektronik di mulai pada tahun 2012 sampai sekarang.

Namun, pelayanan dalam pembuatan E- KTP dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang dihadapi seperti kurangnya sosialisasi prosedur dalam pembuatan E-KTP yang mempunyai dampak pada kurang informasi masyarakat tentang cara pelayanan melalui web karena ada masyarakat yang belum mengetahuiakan sosial media.

Penulis juga menemukan masalah dan kendala eksternal dan internal. Pada masalah eksternal yaitu membuat terhambatnya kinerja pegawai saat melakukan proses pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir adanya masalah yang terjadi di luar teknis yaitu masalah pada jaringan server online yang mengakibatkan bermasalah pada jaringan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dalam Proses pembuatan E-KTP dan proses pembuatannya tertunda hingga masalah tersebut terselesaikan, kurangnya blanko E- Ktp dan juga masalah pada pemadaman arus listrik namun tidak menjadi faktor utama karena di kota samarinda sudah jarang terjadi pemadaman arus listrik.

Dan juga masalah pada internal pegawai kantor Kecamatan yaitu kurang optimal pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan juga masih ada pelanggaran yang dilakukan pegawai bagian pelyanan E-ktp yaitu kurang disiplin seperti terlambat masuk kantor sehingga membuat pelayanan tertunda, masih rendahnya kemampuan bekerja sama tim pegawai kecamatan bagian pelayanan pembuatan E-Ktp dalam menyelesaikan tugas dalam pelayanan E-ktp karena adanya pegawai yang tidak paham dalammenggunakan alat proses perekaman dan pencetakan E-ktp dan juga dalam waktu penyelesaian pembuatan E-ktp tidak tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telahditetapkan yaitu 15 menit akan tetapi lebih dari waktu yang telah ditetapkan.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja Pegawai

kinerja adalah hasil dari pencapaian sesorang atau kelompok yang diharapkan dapat sesuai dengan fungsi dan perilaku dalam menjalankan tugas sesuai dengan yang diberikan untuknya. hasil atau tingkat keberhasilan yang dicapai dengan keseluruhan pada periode tertentu dalam melakukan sesuai pada sasaran, tujuan, visi, misi pada suatu pekerjaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya pada suatu pekerjaan Menurut Miner (1990), kinerja merupakan bagaimana sesorang dapat diharapkan sesuai dengan fungsi dan berperilaku dalam melakukan pekerjaan yang sudah diberikan untuknya. Masing masing keinginan dalam perilaku seseorang pada saat melakukan pekerjaan, tentu memperlihatkan sebuah karakter di dalam suatu organisasi. Dari definisi yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil dari pencapaian sesorang atau kelompok yang diharapkan dapat sesuai dengan fungsi dan perilaku dalam menjalankan tugas sesuai dengan yang diberikan kepadanya. hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan sesuai dengan sasaran, tujuan, visi, misi pada suatu pekerjaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya pada suatu pekerjaan.

Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Mathis dan Jakson (2006) Indikator- Indikator Kinerja Pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Hasil Kerja ialah penilaian konsumen pada tingkat pelayanan yang telah diterima dengan tingkat pelayanan yang diinginkan, dapat dinilai dari evaluasi pelayanan yang jika di terima sesuai apa yang diinginkan maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan.
2. Kuantitas Hasil Kerja ialah yang berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang diselesaikan setiap harinya, menetapkan target.
3. Ketepatan Waktu Kemampuan melaksanakan tugas dengan harus bekerja secara konsisten, ketaatan pada prosedur kerja, dedikasi dalam bekerja, mengikuti aturan-aturan.
4. Kehadiran untuk masuk kerja setiap hari dan sesuai jam kerja, yang meliputi: tiba di Kantor tepat waktu, tidak pernah meninggalkan pekerjaan selama jam kerja kecuali ada urusan pekerjaan.
5. Kemampuan untuk berkerjasama dalam tim, Kemampuan setiap orang agar dapat bekerjasama dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas dan menyelesaikan pekerjaan.

Pegawai

Menurut Hasibuan (2007) pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh

karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya pegawai adalah orang- orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah).

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan oarang-orang yang bekerja baik jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) pada suatu lembaga.

Menurut Suharno (2008) pegawai adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dia bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi, tanpa mereka organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti, hal- hal tersebut akan sanggat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, serta loyalitas pegawai terhadap perusahaan.

Dwiyanto (2009) meyatakan pengertian pelayanan publik secara umum dan luas. Bahwa pelayanan yang dilkukan guna unuk memenuhi hak dan kepentingan masyarakat sesuai dengan undang-undang No. 32 Tahun 2004 bahwa Pemerintah Daerah menyebutkan urusan pemerintahan bersifat wajib menyangkut dengan pelayanan dasar, sedangkan urusan adalah tentang potensi unggulan dan kekhasan daerah.

Wasistiono (2003:43) berpendapa bahwa pelayanan publik adalah berupa pemberian pelayanan yang baik oleh pemerintahan pusat dan swasta dengan atau tanpa pembayaran guna untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

suatu proses pemberian pelayanan publik memiliki dua unsur pokok dalam pelaksanaannya, yaitu membutuhkan sesuatu pelayanan dan juga memberikan pelayanan. mengenai konsep pelayanan publik, ada dua jenis pelaku pelayanan publik, yaitu penyelenggara pelayanan publik dan penerima pelayanan publik. Penyedia pelayanan publik dan penerima layanan atau penyedia layanan. menurut Brata (2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan layanan publik tertentu kepada konsumen, baik layanan publik dalam bentuk penyediaan barang maupun jasa, Penerima layanan publik atau service adalah unsur pelanggan (customer) atau unsur konsumen (consumer) yang menerima layanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah sebuah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pemeriksaan diri berdasarkan data base kependudukan nasional baik secara administrasi maupun teknologi informasi. E-Ktp dilengkapi kode keamanan untuk mewujudkan kepemilikan satu identitas bagi satu penduduk dan data kependudukan elektronik berdasarkan data NIK nasional (biodata, foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan) yang tersimpan pada kartu tanda pengenal elektronik fisik (E-KTP). E-Ktp sanggat penting karena merupakan sebuah legitimasi seseorang.

Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional adalah salah satu pemikiran umum yang menggambarkan hubungan antara konsep khusus yang akan menentukan variabel- variabel yang akan saling berhubungan. Istilah konsepsional merupakan pengarah atau pedoman yang lebih konkret.

Berlandaskan teori-teori maka penulis membuat definisi konsepsional dari Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda adalah kinerja yaitu pencapaian seseorang yang sesuai dengan fungsi dan perilaku yang diberikan kepadanya pada periode tertentu yang diukur melalui kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu, Kehadiran dan Kemampuan Kerjasama Tim.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, merupkan jenis penelitian menggambarkan sebuah peristiwa atau objek secara lebih rinci dan mendalam.

Fokus Penelitian

Penelitian ini lebih difokuskan pada Kinerja Pegawai dalam pelayann Pembauatan E-Ktp dengan menggunakan metode Penelitian Kualitatif. pada Kinerja Aparatur dalam pelayann EKtp dengan menggunakan metode Penelitian Kualitatif. Untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan kegiatan yang dilaksanakan sesuai program yang telah disetujui, maka diperlukan suatu indikator untuk mengevaluasi apakah kinerja perangkat kecamatan Samarinda Iliri dalam memberikan pelayanan publik sudah optimal atau belum. berikut indikator yang dievaluasi terdiri dari:

1. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu:
    1. Kualitas Hasil Kerja
    2. Kuantitas Hasil Kerja
    3. Ketepatan Waktu
    4. Kehadiran
    5. Kemampuan Bekerjasama Tim
2. Faktor Penghambat dan pendukung dalam proses pembuatan E-ktp di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Hasil Kerja

Kualitas kerja dalam pelaksanaan pelayanan E-Ktp ditetapkan oleh kesediaan pegawai untuk memberikan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan masyarakat, tanggap terhadap permasalahan 5 masyarakat, dan tanggap terhadap permintaan masyarakat, mampu memberikan pelayanan dengan cepat untuk masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan terutama yang berkaitan dengan pengelolaan E-Ktp, pegawai memberikan jaminan pemenuhan tepat waktu sesuai dengan ketetapan yang telah ditentukan. Perwujudtan Kualitas hasil kerja pelayanan dalam pelayanan E-Ktp meliputi daya tanggap, empati dan kepastian. Dari uraian di atas, Kualitas Hasil Kerja dalam Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Ilir belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat karena dalam memberikan pelayanan pembuatan E-Ktp (kartu tanda penduduk elektronik) masih ada yang belum sesuai SOP (standar operasional pelayanan) seperti waktu pelayanan dalam pencetakan E-Ktp yang dimana dapat di lihat dari pengisian kusioner yang dilakukan oleh masyarakat dan dilakukan evalusi sekali setahun oleh bidang Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dan dua bulan sekali yang dilakukan oleh pemkot (Pemerintah Kota). Pegawai dengan rela berusaha membantu setiap orang yang datang untuk mengurus E-Ktp (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), menunjukkan kemampuan dan profesionalismenya pada saat bekerja. Pegawai mendengarkan dengan bersikap empati terhadap keluhan dan kritik tentang berbagai masalah pemohon. Dalam memberikan pelayanan, pegawai selalu memperhatikan kepastian waktu dalam penyelesaian proses pencetakan E-KTP bisa dilakukan lima belas menit, satu hari, tiga hari tergantung ketersedian blangko E-ktp (Kartu Tanda Penduduk Elektronik).

Kuantitas Hasil Kerja

Kuantitas Hasil Kerja adalah jumlah yang dihasilkan pada saat bekerja Kuantitas hasil kerja yang diukur melalui seberapa banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan dikecamatan samarinda ilir. Kuantitas diukur dari persepsi pegawai dalam diketahui dan diukur dari serangkaian kegiatan-kegiatan yang telah diberikan untuk pegawai yang berkaitan dan dapat dilihat setiap harinya terkait jumlah pekerjaan pegawai yang telah diselesaikan.. Dari uraian diatas, pegawai Kecamatan Samarinda Ilir sudah mampu menyelesaiakan dengan baik. Jumlah pekerjaan banyaknya pekerjaan dan hasil-hasilnya selama ini dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan sebagai bentuk pelaksanaan kinerja pegawai. Dalam melakukan penilaian kinerja pegawai pihak Kantor Kecamatan Samarinda Ilir berdasarkan hasil pekerjaannya dapat diketahui pada dokumen pegawai dan penilaian pekerjaan. Jadi ukuran prestasi kerja sehari-hari dapat diukur dari hasil kerja yang telah diselesaikan oleh pegawai.

Dalam pembuatan E-Ktp jumlah yang dihasilkan sekitar 20-30 perekaman dan pencetakan E-Ktp setiap harinya dan 67 menyelesaikan setiap bulannya sekitar 200-300 perekaman dan pencetakan E-Ktp dari lima Kelurahan yang berada di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir

Ketepatan Waktu

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas terkait Ketepatan waktu. ketepatan waktu dalam suatu proses administrasi pemerintahan tentu ada ketentuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan terbaik kepada masyarakat agar terciptanya pelayanan prima yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan visi dan misi.

Menurut Mathis dan Jakson (2006:378) Ketepatan waktu adalah kemampuan melakukan pekerjaan sesuai dengan syarat. Terdiri dari bekerja secara konsisten, ketaatan dalam prosedur kerja, dedikasi dalam bekerja, mengikuti aturan-aturan.

Dari uraian diatas, Ketepatan Waktu dalam pembuatan E-Ktp di kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda tidak berjalan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan), dari hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan pembuatan E-Ktp di Kantor Kecamatan Samarinda ilir tidak di selesaikan dengan tepat waktu yang

seharusnya 15 menit dari proses perekaman dan pencetakan E-Ktp (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) akan tetapi pencetakan E-Ktp lebih dari waktu yang telah ditentukan yaitu 3 hari dari proses perekaman. Hal ini sesuai dengan pendapat 4-5 informan mengatakan belum puas dengan waktu penyelesaian di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir. Waktu penyelesaian E-Ktp berdasarkan SOP (Standar operasional pelayanan) Kecamatan Samarinda Ilir adalah 15 menit. Tetapi kenyataanya banyak masyarakat yang masih mengeluhkan lamanya proses pembuatan E-Ktp yang bisa melebihi waktu yang telah ditentukan.

Kehadiran

Berkaitan dengan hasil wawacara terkait kehadiran. Menurut Mathis dan jakshon (2006:378) Kehadiran yaitu keyakinan masuk tiap hari dan sesuai dengan jam kerja yang terdiri dari: datang ke kantor dengan tepat waktu, tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja kecuali untuk urusan pekerjaan.

Menurut UU No.1 Tahun 1951, pekerja tidak boleh menjalankan pekerjaan dalam satu hari lebih dari tujuh jam dan tidak boleh lebih dari 40 jam dalam seminggu.setelah bekerja empat jam terus menerus, mendapat kesempatan istirahat selama setengah jam atau 30 menit. Jam istirahat tidak termasuk jam bekerja.

Dari uraian diatas terkait dengan kehadiran, pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda mengenai kehadiran sudah sesuai dengan SOP (standaroerasional pelayanan) dan Undang-Undang aturan jam kerja yang berlaku. pegawai Kecamatan Samarinda Ilir meyakinkan bahwa dalam tingkat kehadiran sudah sesuai dengan SOP (Standar operasional pelayanan) Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dalam

kehadiran yaitu masuk jam kerja lebih dari 7 jam perhari dan tidak lebih dari 40 jam dalam seminggu yaitu pada pukul 07.30 Wita, selesai pada pukul 15.00 Wita dan jam istirahat pada pukul 12.00-13.00 Wita.

pihak Kantor Kecamatan Samarinda Ilir memberlakukan absensi digital menggunakan *fingerprint. Finggerprint* adalah cara untuk memantau kehadiran karyawan dengan memanfaatkan kehadiran karyawan dengan memanfaatkan salah satu idenitas paling unik dalam diri manusia yaitu sidik jari. *Fingerprint* digunakan dengan cara menempelkan jari rata pada bagian tengah layar (jari telunjuk, jari tengah, atau jari manis). Apabila verifikasi berhasil umumnya layar LED akan menjadi hijau selama kurang lebih 3 detik dan mesin *fingerprint* akan mengeluarkan suara “Terima kasih”. Bila proses verifikasi sidik jari salah maka lampu LED akan menyala merah dan muncul suara perintah untuk menggulangi proses verifikasi kembali.

Hal ini sanggat membantu pegawai dan pengelola absensi kehadiran Oleh karena itu tidak ada lagi keraguan bagi pimpinan kecamatan samarinda ilir karena mesin absensi sidik jari atau *fingerprint* ini mampu memberikan laporan catatan dengan akurat, mulai dari jam kedatangan, jam isirahat, jam pulang dengan mudah dengan menggunakan mesin absensi sidik jari ini.sehingga absensi tidak bisa di

titipkan kepadapegawai lainnya dan tentunya datang tepat waktu seperti yang telah ditentukan.

Bentuk Kerjasama Tim

Berkenaan dengan hasil wawancara terkait bentuk Kerjasama Tim. kemampuanbekerjasama tim dengan pegawai yang lainnya menjadi mutlak yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam rangka menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang telah di tetapkanoleh Kantor Kecamatan Samarinda Ilir salah satunya adalah menyelesaikan pembuatanE-Ktp dengan bersama-sama sehingga tugas tersebut dapat terselesaikan secara cepat dan tepat. Burn (2004), bekerja sama tim terdiri dari beberapa orang dengan kompetensi yang setara, dimana mereka bekerja sama secara ketergantungan dalam melaksanakanpekerjaan disuatu organisasi.

Dari uraian diatas terkait bentuk kerjasama tim, pegawai kantor kecamatan samarinda ilir sudah bekerja sama dengan baik terhadap pegawai lainnya di kantor kecamatan dalam proses pembuatan E-Ktp. Dalam pembuatan E-Ktp (kartu tanda penduduk elektronik) pegawai kantor Kecamatan Samarinda Ilir selama ini bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan tugas dari memasukan data diri, perekaman data

(iris mata, sidik jari, tanda tangan), pengiriman data ke pusat dan pencetakan Kartu tanda penduduk elektronik. pegawai saling membantu untuk satu pekerjaan yang dijalankan bersama sehingga mencapai hasil yang memuaskan karena hasilnya pun akan semakin baik dan benar, hal ini pegawai buktikan sendiri bagaimana bekerja samaitu dapat meningkatkan kinerja pegawai di kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Proses Pembuatan E-Ktp di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Dalam pelayanan pembuatan E-Ktp yang diberikan oleh pihak Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda terdapat beberapa hambatan-hambatan yang dapat menggangu jalannya proses permbuatan E-Ktp. Hambatan-hambatan tersebut antara lain:

1. Jaringan internet

Internet merupakan satu-satunya sarana yang digunakan sebagai komunikasi data antara pihak Kecamatan Samarinda Ilir dengan Disduk Capil. Selama ini kecamatan Samarinda Ilir dibawah naungan pemkot sebagai penyedia jasa internet dan apabila jaringan internet tersebut mengalami gangguan maka sudah pasti proses pembuatan E-Ktp menjadi terhambat. pihak kecamatan juga belum bisa mengatasi sepenuhnya hambatan tersebut, dan selama ini hanya melakukan langkah-langkah yang sifatnya sementara guna meminimalisir dampak negatif yang ditimbulkan dari masalah tersebut, langkah ini yang dilakukan pihak kecamatan selama ini jika jaringan internet mengalami gangguan yaitu dengan cara menyimpan sementara data penduduk ke dalam hardisk komputer kecamatan, sehingga nantinya jika jaringan internet sudah kembali tersambung baru akan menggirimkan data tersebut ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Namun hal ini tersebut juga mempunyai keterbatasan yaitu kapasitas peyimpanan data di Kecamatan sangat terbatas.

1. Kekurangan blangko
    a. Hambatan dalam pembuatan E-Ktp yang kedua yaitu kekurangan blanko Ktp. Hambatan ini bukan dari pihak Kecamatan Samarinda Ilir melainkan akan berujung pada tingkatan birokrasi yang lebih tinggi sebagai penyedia/ penyuplai blanko E-Ktp.
    b. Untuk mengantisipasi hambatan ini, pihak Kecamaan Samarinda Ilir hanya sebatas melakukan penambahan jumlah pengajuan blanko E-Ktp pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam menjalankan pelayanan pembuatan E-Ktp di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda terdapar Faktor pendukung dalam jalannya proses pembuatan E-ktp. Faktor pendukung tersebut antara lain:
2. Fasilitas dan pendukung
    a. Berdasarkan hasil wawancara diatas, perlengkapan dan fasilitas E-Ktp (Kartu tanda penduduk elektronik) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir sanggat mendukung proses pelayanan dari pembuatan E-Ktp hingga pencetakan E-Ktp. Hal ini ditunjukkan dari apa yang pegawai gunakan sebagai alat bantu dalam kelancaran dan kemudahan

proses pelayanan E- ktp (kartu tanda penduduk elekronik) pada saat perekaman dan juga pencetakan seperti Komputer, alat foto, fingerprint, dan alat tanda tangan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil pembahasan yang penulis lakukan, maka dapat dikatakan bahwa Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda belum sepenuhnya efektif. Hal ini dibuktikan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa indikator seperti Kualitas Hasil Kerja, Kuantitas Hasil Kerja, KetepatanWaktu, Kehadiran dan Bentuk Kerjasama Tim.

1. Kualitas hasil kerja dalam Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Ilir belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat karena dalam memberikan pelayanan pembuatan E-Ktp (kartu tanda penduduk elektronik) masih ada yang belum sesuai dengan SOP. pegawai berupaya untuk senang dalam membantu setiap pemohon yang datang melakukan pengurusan E-Ktp dengan memperlihatkan kemampuannya dan keprofesionalan dalam bekerja. Pegawai bersikap empati untuk mau mendengarkan keluhan dan kritikan atas berbagai hal yang dialami oleh pemohon. Pegawai juga dalam memberikan pelayanan senantiasa memperhatikan jaminan kepastian penyelesaian proses pencetakan E-ktp
2. Kuantitas Hasil Kerja pegawai Kecamatan Samarinda Ilir sudah mampu menyelesaiakan dengan baik. Jumlah yang dihasilkan sekitar 20-30 perekaman dan pencetakan E-Ktp setiap harinya dan menyelesaikan setiap bulannya sekitar 200-300 perekaman dan pencetakan E-Ktp dari lima Kelurahan yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.
3. Ketepatan Waktu dalam pembuatan E-Ktp di kantor Kecamatan Samarinda IlirKota Samarinda tidak berjalan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan). seharusnya 15 menit dari proses perekaman dan pencetakan E-Ktp (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) akan tetapi pencetakan E-Ktp lebih dari waktu yang telah ditentukan yaitu 3 hari dari proses perekaman
4. kehadiran telah sesuai SOP (standar oerasional pelayanan) dan Undang- Undang aturan jam kerja yang berlaku. Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dalam kehadiran yaitu masuk jam kerja lebih dari 7 jam perhari dan tidak lebih dari 40 jam dalam seminggu yaitu masuk jam kerja pada pukul 07.30 wita, Istirahatpukul 12.00- 13.00 Wita dan selesai pada pukul 5.00 Wita.
5. Kerjasama Tim pegawai kantor Kecamatan Samarinda Ilir sudah bekerjasama dengan baik dalam proses pembuatan E-Ktp (Kartu tanda penduduk Elektronik). pegawai kantor Kecamatan Samarinda Ilir selama ini bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan tugas dari memasukan data diri, perekaman data (iris mata, sidik jari, tanda tangan), pengiriman data ke pusat dan pencetakan Kartu tanda penduduk elektronik.
6. Adapun faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan pembuatan E-Ktp(kartu tanda penduduk elektronik) di kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda yaitu:

a. Fakor penghambat

1) Kendala jaringan

Internet merupakan satu-satunya sarana yang digunakan sebagai komunikasi data antara pihak Kecamatan Samarinda Ilir dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda. kecamatan Samarinda Ilir dibawah naungan pemkot sebagai penyedia jasa internet dan apabila jaringan internet tersebut mengalami gangguan maka sudah pasti proses pembuatan E-Ktp menjadi terhambat.

2) Kurangnya blanko E-Ktp

Hambatan ini bukan dari pihak Kecamatan Samarinda Ilir melainkan akan berujung pada tingkatan birokrasi yang lebih tinggisebagai penyedia/ penyuplai blanko E-Ktp.

3) Kurangnya Pemahaman Pegawai
Kurangnya Pemahaman pegawai Kecamatan Samarinda Ilir dalammenggunakan alat Perekaman dan Juga Pencetakan E-Ktp.

b. Faktor pendukung

1) Perlengkapan dan fasilitas
perlengkapan dan fasilitas E-Ktp (Kartu tanda penduduk elektronik) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir sangat mendukung proses pelayanan dari pembuatan E-Ktp hingga pencetakan E-Ktpseperti Komputer, alat foto, *fingerprint*, dan alat tanda tangan.

Saran

Berdasarkan hasil pendapat, data dan kesimpulan diatas, untuk bermanfaatnya penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran guna untuk mengoptimalkan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Koa Samarinda sebagai berikut:

1. Lebih mengoptimalkan Kinerja Pegawai di Kecamatan Samarinda Ilir dengan terus melihat hasil kerja berdasarkan dengan Standar Operasional telah ditetapkan.
2. menyimpan sementara data penduduk ke dalam hardisk komputer Kecamatan Samarinda Ilir, sehingga nantinya jika jaringan internet sudah kembali tersambung data yang tersimpan akan dikirim ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan teknisi apabila terjadi gangguan jaringan sehingga proses pembuatan E-Ktp tetap berjalan.
3. Untuk Ketepatan waktu pada pencetakan E-Ktp agar lebih di tingkatkan lagi sesuai dengan yang di ingginkan oleh masyarakat. Maka pihak Kecamatan Samarinda Ilir perlu menyediakan stok blanko E-Ktp lebih agar tidak mengalami kekososngan.

Daftar Pustaka

Hayat.2017. *Manajemen pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Huberman, dan Miles, 2014. *Analisis Data Kualitatif.* Jakarta: Universitas Indonesia.

Skripsi dan Jurnal :

Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik.*Surabaya: Media Sahabat Cendekia Huseno, Tun. (2016). *Kinerja Pegawai*. Malang: Media Nusa Creative.

Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik.Bandung*: Katalog Dalam Terbitan (KDT).

Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik (Edisi Revisi*), Jakarta: Katalog Dalam Terbitan (KDT).

Rapih, Subroto. 2012. *Analisis Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Publik Di Kecamatan Karangpandan Kabupaten Karanganyar (Studi Kasus Pembuatan KTP)*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Furkon, A,A. 2018. Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin.. Skripsi. Jambi: Universitas Islam Negeri.

Putra, Darmansyah. (2013). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik (Edisi Revisi*), Jakarta: Katalog Dalam Terbitan (KDT).

Nurjihan. (2016). *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e- KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda*. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 4 (1), 295.

Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik (Edisi Revisi*), Jakarta: Katalog Dalam Terbitan (KDT).

Nurjihan. (2016). *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e- KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda*. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 4 (1), 295.

Irawan, Beni. (2017). *Kinerja Pegawai Kecamatan Palaran Dalam Proses Pelayanan Pembuatan (E-Ktp) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan, 5 (2), 888-889.

Purwadi. (2018). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Elektronik di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.*Ensains, 1, 2-3.

Tentama, Fatwa, Desta Rizky Kusuma. Yogyakarta.2017*. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Kinerja karyawan Di perguruan Tinggi Islam*. journal BF Psycology.

Dokumen :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.