BAB III
HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN KKL

3.1. HASIL KEGIATAN KKL

Hari pertama tanggal 09 Juli 2012 jam 07.00 WIB saya melaporkan kepada kepala Instansi/ camat kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang untuk meminta izin agar bisa diterima untuk melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan di Kecamatan Girimaya. Proses perizinan ini terasa sulit karena kebetulan pada waktu itu pimpinan atau yang sering kita sebut camat sedang tidak hadir beserta sekretaris camat, saya pun disuruh menunggu oleh salah satu pegawai yang ada di Kecamatan Girimaya. Tepat pukul 08.30 WIB salah satu pegawai di Kecamatan Girimaya memanggil saya karena sekcam atau sekretaris camat telah hadir dan disuruh menemuinya. Saya pun menemuinya dan menjelaskan maksud kedatangan saya dengan menyerahkan surat izin kuliah kerja lapangan dari universitas komputer Indonesia dan proposal bab I yang sudah disetujui.Sekretaris camat yang bernama Surya Fathoni mengizinkan saya untuk melaksanakan kuliah kerja lapangan di Kecamatan Girimaya. Setelah itu saya memperkenalkan diri kepada para pegawai yang ada di kecamatan tersebut. Untuk hari pertama ini saya belum melakukan apa-apa,di kecamatan Girimaya hanya sebatas perizinan dan perkenalan diri saja.

Pada hari selanjutnya yakni hari kedua untuk pertama kalinya saya mengikuti rutinitas yang ada di Kecamatan Girimaya seperti apel pagi hari, dimana seluruh pegawai Kecamatan Girimaya berkumpul didepan halaman seperti layaknya upacara. Setelah apel saya pun berkenalan dengan pegawai yang berada di Kecamatan Girimaya. Setelah itu saya pun dipanggil oleh sekcam bapak Surya Fathoni, dan dia menyuruh saya untuk membantu pekerjaan-pekerjaan yang ada dikecamatan Girimaya sekaligus menyuruh saya mengetik surat-surat yang akan disebarkan ke lurah-lurah,salah satu surat yang saya buat adalah surat mengenai anjuran gotong royong dan memasang bendera didepan rumah ketika bulan Agustus nanti. Hari berikutnya saya mengikuti rutinitas apel pagi dan setelah itu

absen dan mengikuti *coffee morning* dimana seluruh kasi pegawai kecamatan Girimaya beserta lurah-lurah yang dibawahi Kecamatan Girimaya berkumpul layak nya rapat. Pada kesempatan ini topik atau permasalahan yang dibahas adalah mengenai *e-KTP* ,kartu tanda penduduk yang berbasis elektronik tersebut ada yang sebagian telah selesai dan siap diambil oleh masyarakat. Inti dari *coffee morning* ini adalah pihak kecamatan harus membuat surat undangan kepada masyarakat untuk mengambil kartu identitas tersebut di Kecamatan dan proses penyebarannya nanti.

Keesokan harinya apel pagi selalu saya lakukan bersama para pegawai yang ada di Kecamatan Girimaya. Setelah itu saya membantu menstempel seluruh surat undangan yang telah jadi dibuat sekaligus melipatnya. Surat Undangan tersebut diberikan kepada masyarakat yang ada dikecamatan Girimaya untuk pengambilan *e-KTP* bagi *e-KTP* nya yang telah selesai dicetak, surat undangan tersebut mencakup seluruh RT yang ada dikecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang. Berikut gambar surat undangan di gambar 3.1

Gambar 3.1

Surat Undangan Pengambilan *e-KTP*



PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
KECAMATAN GIRIMAYA
Jl. Rasa Kunda Kel. Batu Intan Kota Pangkalpinang

Pangkalpinang, April 2012

Nomor : 005/77/KEC-GRM/IV/2012
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

Kepada
Yth. Bapak/Ibu
di -
PANGKALPINANG

Sehubungan dengan e-KTP telah selesai dicetak, maka dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu/Saudara untuk hadir mengambil e-KTP pada :

Hari/Tgl. : .....
Tempat : Kantor Camat Bukit Intan
Membawa : KTP

Perlu diketahui bahwa pengambilan e-KTP harus datang langsung tidak bisa diwakilkan karena akan diambil sidik jarinya kembali untuk pencocokan sidik jari yang ada dalam e-KTP dan penukaran KTP lama dengan e-KTP.
Demikian untuk dimaklumi, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

CAMAT GIRIMAYA

H. Hasan Basry, SH
NIP. 19650423 198603 1 006

Pada hari Jum'at yakni hari keempat saya mengikuti Senam Kesegaran Jasmani atau SKJ di depan kantor walikota Pangkalpinang, rutinitas ini biasa dilakukan dan tidak hanya dilakukan oleh pegawai Kecamatan Girimaya saja melainkan seluruh pegawai pemerintah kota Pangkalpinang. Setelah Senam Kesehatan Jasmani kegiatan yang saya lakukan adalah melakukan gotong royong yang dianjurkan oleh wali kota pangkalpinang yakni bapak Zulkarnaen Karim. Gotong royong dilakukan disekitar kantor masing-masing atau instansi masing-masing dan sekitarnya.

Tanggal 16 Juli 2012 dan 17 Juli 2012 rutinitas saya di Kecamatan Girimaya seperti apel pagi selalu saya lakukan bersama para Pegawai Kecamatan Girimaya. Setelah itu saya disuruh menyebarkan surat undangan yang telah siap disebarkan kepada masyarakat. Saya mengatarkan surat undangan tersebut ketiap-tiap rumah, dalam penugasan ini saya diperintahkan menyebarkan ke tiap-tiap rumah yang ada dikelurahan Sriwijaya dan disuruh mengikuti sosialisasi tentang IMB dibalai Kota bersama kasi pembangunan yakni ibu Darnisyah,Skm. Sosialisasi ini diikuti pegawai pemda kota Pangkalpinang dan masyarakat yang beberapa diundang oleh penyelenggara yakni dinas tata kota. Inti dari sosialisasi ini adalah masyarakat harus membuat izin terlebih dahulu apabila ingin membuat bangunan, baik itu rumah bangunan komersial dan lain-lain nya, dan standarisasi bangunan juga harus dilaksanakan bagi orang yang ingin membuat. Namun pemda memperingatkan kepada siapa saja apabila ada bangunan yang mengganggu ketertiban umum dengan kriteria yang telah ditentukan oleh dinas tata kota, dinas tata kota tidak segan untuk merobohkan bangunan tersebut, karena banyak rumah-rumah atau bangunan-bangunan yang ilegal yang mengganggu ketertiban umum,dan ketika di robohkan masyarakat tidak terima, oleh karena itu sosialiasi seperti ini sering dilakukan agar masyarakat mengerti dan tidak akan terjadi ketidak salah pahaman lagi.

Hari kedelapan Tanggal 18 Juli 2012 pukul 07.00 WIB apel pagi bersama pegawai Kecamatan Girimaya, setelah selesai apel pagi saya disuruh oleh sekretaris camat atau sekcam untuk mengikuti *coffee morning*

bersama camat, lurah-lurah dan kasi-kasi yang ada di Kecamatan Girimaya, *coffee morning* dimulai pukul 08.00 WIB. Pada kesempatan ini camat, secretariat camat atau sekcam, lurah-lurah dan kasi-kasi yang ada di Kecamatan Girimaya membahas masalah pembagian beras miskin atau raskin kepada masyarakat yang telah terdaftar sebelumnya maupun yang belum terdadaftar dan perlu didata ulang lagi agar pada saat pembagian nanti, masyarakat yang benar-benar mendapatkan beras tersebut adalah masyarakat yang tidak mampu yang telah memenuhi kriteria sebagai masyarakat yang tidak mampu, jadi tidak terjadi penyelewengan. Pembagian beras nanti akan dibagikan dibalai kota,jadi lurah-lurah yang dibawah naungan Kecamatan Girimaya memberi tau kepada masyarakat agar datang dan masyarakat yang mendapat raskin tersebut harus membawa kupon yang telah disebarkan oleh pihak Kecamatan Girimaya dan juga kelurahan-kelurahan yang dibawah naungan Kecamatan Girimaya agar program pembagian beras raskin ini cepat selesai dan terselesaikan dengan baik pula. Dan dihari selanjutnya yakni tanggal 19 Juli saya disuruh mempelajari form pelaporan penduduk yang dimana laporan tersebut akan diserahkan ke dinas catatan sipil. Disini saya disuruh membandingkan data pada bulan juni dan data bulan juli, apakah terdapat perbedaan. Berikut gambar daftar laporan kependudukan Kecamatan Girimaya bulan Juni dan bulan Juli tahun 2012 di gambar 3.2 dan gambar 3.3

Gambar 3.2

Data Kependudukan Bulan Juni



LAPORAN KEPENDUDUKAN KECAMATAN

UNIT KERJA : KECAMATAN GIRIMAYA
BULAN : JUNI 2012

WARGA NEGARA INDONESIA (WNI) + WARGA NEGARA ASING (WNA)

NAMA KELURAHAN	PENDUDUK AWAL BULAN			KELAHIRAN			KEMATIAN			DATANG			PINDAH			JUMLAH PENDU	
	LK	PR	LK+PR	LK	PR	LK+PR	LK	PR	LK+PR	LK	PR	LK+PR	LK	PR	LK+PR	LK	PR
PASAR PADI	1113	1198	2311	0	0	0	0	1	1	2	1	3	2	1	3	1113	1197
SEMABUNG BARU	2461	2397	4858	4	6	10	3	1	4	4	1	5	6	3	9	2460	2395
BATU INTAN	1288	1336	2624	1	1	2	2	2	4	1	1	2	2	3	5	1286	1338
SRIWIJAYA	2095	2128	4223	5	4	7	3	1	4	2	2	4	7	2	4	2095	2131
BUKIT BESAR	3019	2953	5972	3	3	6	0	0	0	5	2	7	13	16	29	3014	2942
JUMLAH TOTAL	9976	10007	19983	11	14	25	8	5	13	14	7	21	25	25	50	9968	9959

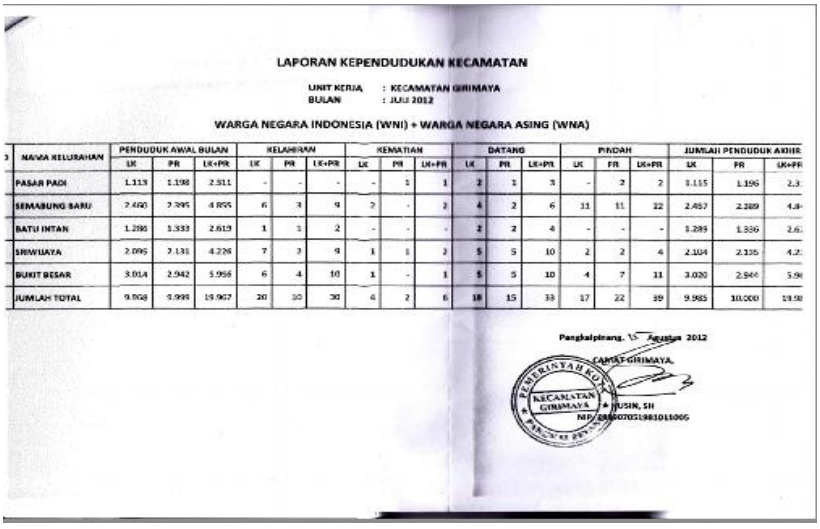
Pangkalpinang, Juli 2012

CAMAT GIRIMAYA,

H. HASAN BASRY, SH
NIP. 196301231988031006

Gambar 3.3

Data Kependudukan Bulan Juli



LAPORAN KEPENDUDUKAN KECAMATAN

UNIT KERJA : KECAMATAN GIRIMAYA
BULAN : JULI 2012

WARGA NEGARA INDONESIA (WNI) + WARGA NEGARA ASING (WNA)

NAMA KELURAHAN	PENDUDUK AWAL BULAN			KELAHIRAN			KEMATIAN			DATANG			PINDAH			JUMLAH PENDUDUK AKHIR		
	LK	PR	LK+PR	LK	PR	LK+PR	LK	PR	LK+PR	LK	PR	LK+PR	LK	PR	LK+PR	LK	PR	LK+PR
PASAR PADI	1.113	1.198	2.311	-	-	-	-	1	1	2	1	3	-	2	2	1.115	1.196	2.3
SEMABUNG BARU	2.460	2.395	4.855	6	3	9	2	-	2	4	2	6	11	11	22	2.457	2.389	4.8
BATU INTAN	1.286	1.333	2.619	1	1	2	-	-	-	2	2	4	-	-	-	1.289	1.336	2.6
SRIWIJAYA	2.095	2.131	4.226	7	3	9	1	1	2	5	5	10	2	2	4	2.104	2.135	4.2
BUKIT BESAR	3.014	2.942	5.956	6	4	10	1	-	1	5	5	10	4	7	11	3.020	2.944	5.9
JUMLAH TOTAL	9.968	9.999	19.967	20	10	30	4	2	6	18	15	33	17	22	39	9.985	10.000	19.9

Pangkalpinang, 15 Agustus 2012

CAMAT GIRIMAYA,

KECAMATAN GIRIMAYA

[illegible]USIN, SH
NIP. [illegible]

Perbedaannya dibulan Juni di Kelurahan Pasar Padi jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 2.309 sedangkan dibulan Juli jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 2.311. Di kelurahan Semabung Baru di bulan Juni

jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 4.855 sedangkan dibulan Juli jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 4.846. Di Kelurahan Batu Intan jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 2.618 sedangkan di bulan Juli jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 2.625. Di Kelurahan Sriwijaya di bulan Juni jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 4.226 sedangkan dibulan Juli jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 4.239. Di kelurahan Bukit Besar di bulan Juni jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 5.954 sedangkan dibulan Juli jumlah laki-laki dan perempuannya yakni 5.964. jadi total penduduk di Kecamatan Girimaya di bulan Juni yakni 19.962 sedangkan di bulan Juli jumlah penduduknya yakni 19.985. Terjadi peningkatan penduduk dari bulan Juni ke bulan Juli.

Selanjutnya pada hari kesepuluh saya KKL di Kecamatan Girimaya, pada hari ini saya di perintahkan untuk membuat pengetikan surat pengantar untuk laporan penduduk,sebelumnya sudah saya jelaskan pada hari sebelumnya dimana disuruh mempelajari atau menganalisis data kependudukan dibulan Juni dan Juli, jadi pada hari ini saya diajarkan sekaligus diperintahkan untuk membuat surat pengantar untuk laporan penduduk di bulan Juli ini. Berikut gambar surat pengantar yang saya buat pada waktu itu di gambar 3.4.

Gambar 3.4

Surat Pengantar



PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
KECAMATAN GIRIMAYA
Jalan Rasakunda Baru Intan Kota Pangkalpinang

Pkp,20 Juli 2012
Kepada yth
Kepala
Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kota PKP
Di PKP

SURAT-PENGANTAR
Nomor:045.A/209/grm/ix/2012

NOMOR	JENIS SURAT YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1	LAP.KEC.GIRIMAYA JULI 2012	1 BERKAS	DI SAMPAIKAN DENGAN HORMAT

Demikianlah yang dapat kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimestinyaatas perhatian di ucapkan terima kasih

CAMAT GIRIMAYA

HUSIN, SH.
PEMBINA TK. I
NIP. 19590705 198101 005

Tanggal 23 Juli 2012 aktivitas kuliah kerja lapangan saya adalah belajar / diajarkan cara penganggendaan surat-surat yaitu surat yang masuk dan surat yang keluar. Surat yang masuk , kolom nomor urut,jenis surat,kode,nomor surat, terus tanggal surat yang masuk diterima dari surat berasal. Surat keluar undangan jenis surat e, kode 005, menunjukan kode/diknas, tanggal 19

Contoh penulisan nomor surat yang masuk ke Kecamatan Girimaya:

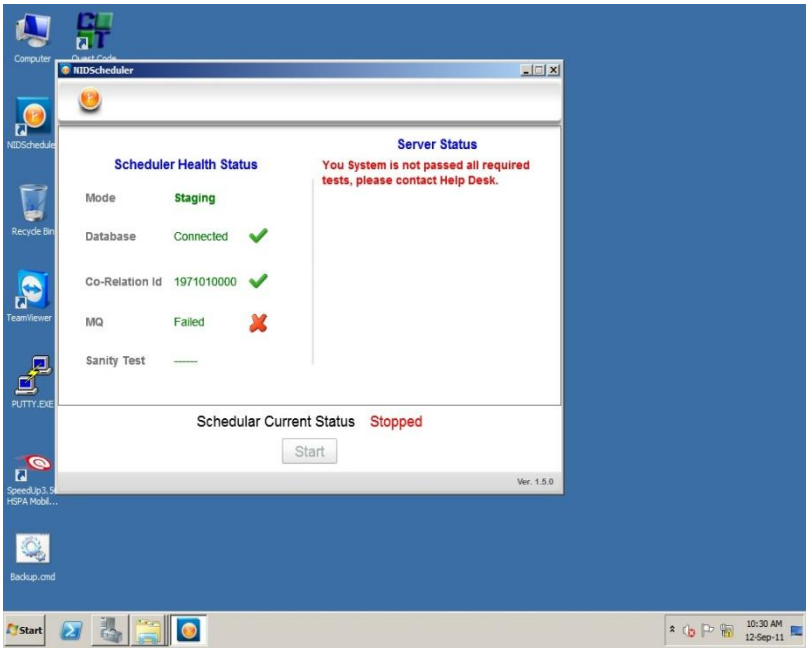
Undangan 005 /270/kec.bi/ix/2012 tanggal 23 Juli 2012 29 september dari kecamtan bukit intan

Contoh nomor surat yang dikeluarkan oleh Kecamatan Girimaya :

Undangan 005/270/grm/ix/2012 tanggal 20 sep 2012 dikirim tanggal 21 sep 2012 kepada kepala bkd pkp

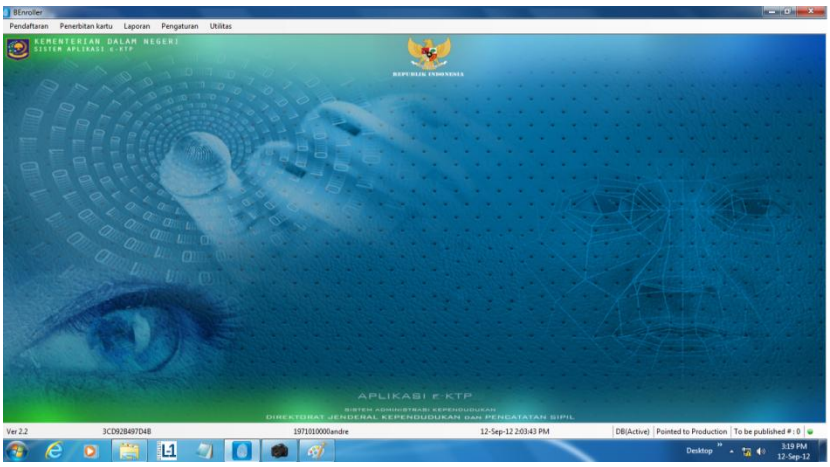
Jadi bagian pengganggedaan surat-surat keluar dan masuk ini di lakukan oleh ibu Yuliana. Hari keduabelas Tanggal 24 Juli 2012 aktivitas saya adalah melakukan peninjauan software pembuatan *e-KTP* berikut gambar nya :

Gambar 3.5
Server



Sebelum membuka aplikasi nya dalam pembuatan *e-KTP* server wajib dijalankan terlebih dahulu karena menghubungkan ke Pemerintah Pusat.

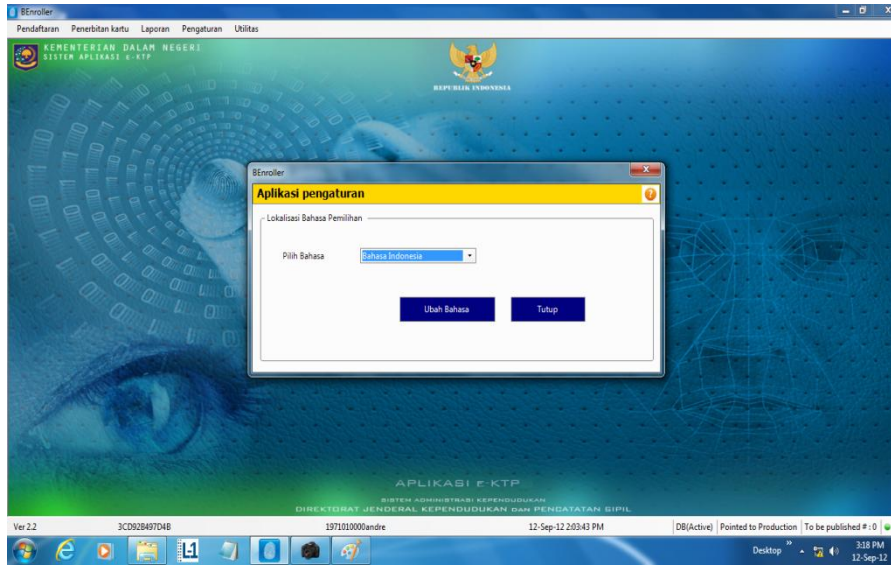
Gambar 3.6
Benrolle



Ini adalah tampilan depan aplikasi pembuatan *e-KTP*, jadi apabila ingin membuat *e-KTP* harus membuka aplikasi seperti gambar diatas.

Gambar 3.7

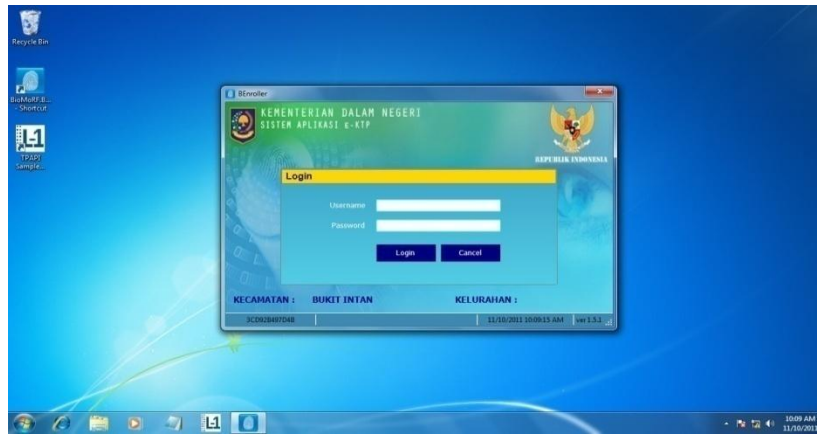
Pengaturan Bahasa



Ini adalah proses apabila petugas atau pengguna aplikasi ingin merubah bahasa yang digunakan.

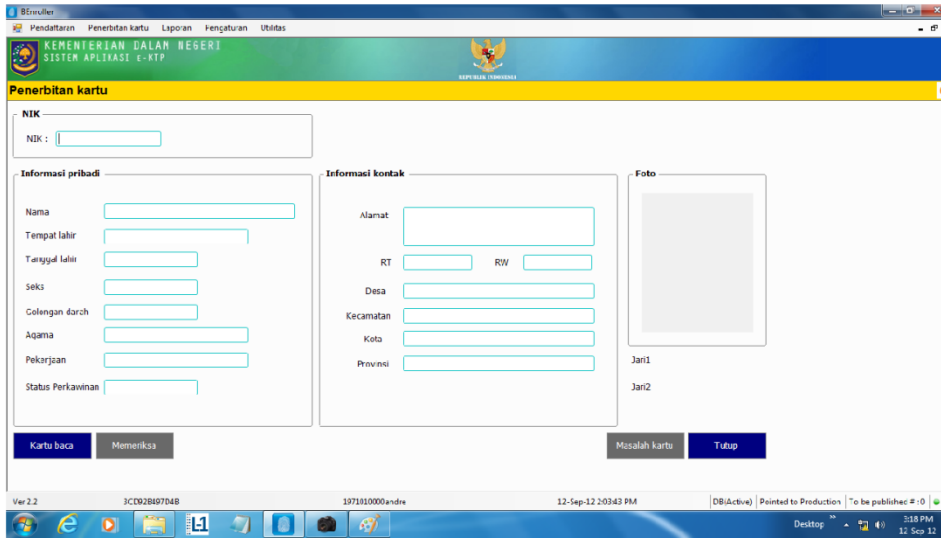
Gambar 3.8

Proses Login Benrolle



Setelah itu petugas atau aparatur harus *login* terlebih dahulu sesuai dengan username yang dipakai oleh Kecamatan Girimaya beserta *password* nya.

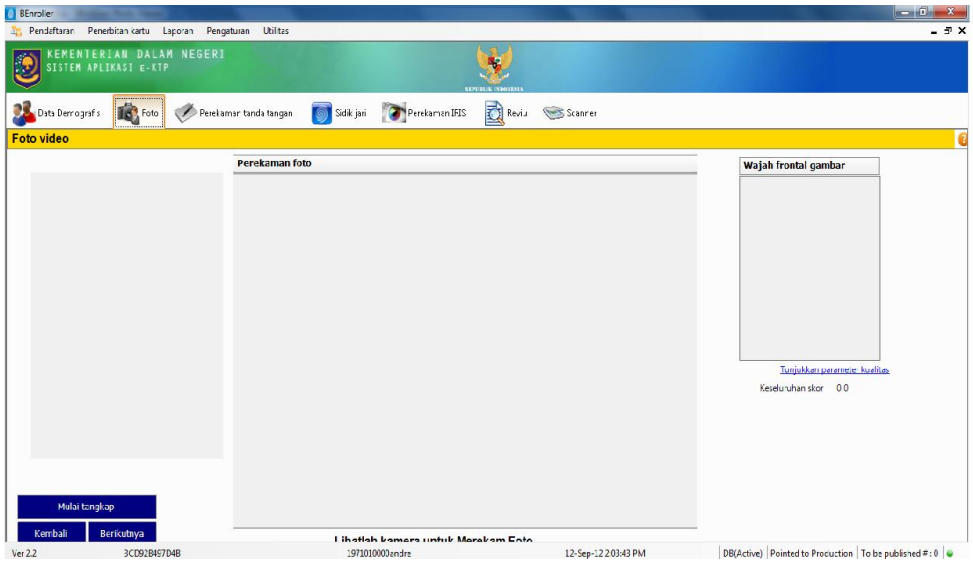
Gambar 3.9
Penertiban Kartu



Ini adalah bagian proses awal pembuatan *e-KTP,* yang dimana penulisan data pribadi seseorang seperti nama, tempat lahir, golongan darah, alamat agama dan lain-lainnya. Jadi di bagian penertiban Kartu ini tempat penulisannya.

Gambar 3.10

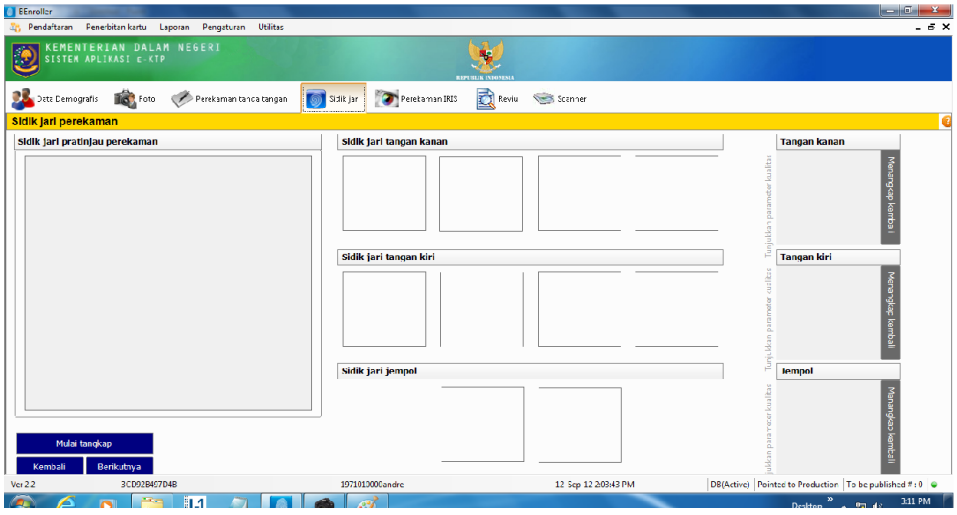
Tempat Penyimpanan Foto



Ini adalah tempat penyimpanan hasil foto yang diambil waktu bagian pemotretan, jadi disinilah tempat foto itu disimpan.

Gambar 3.11

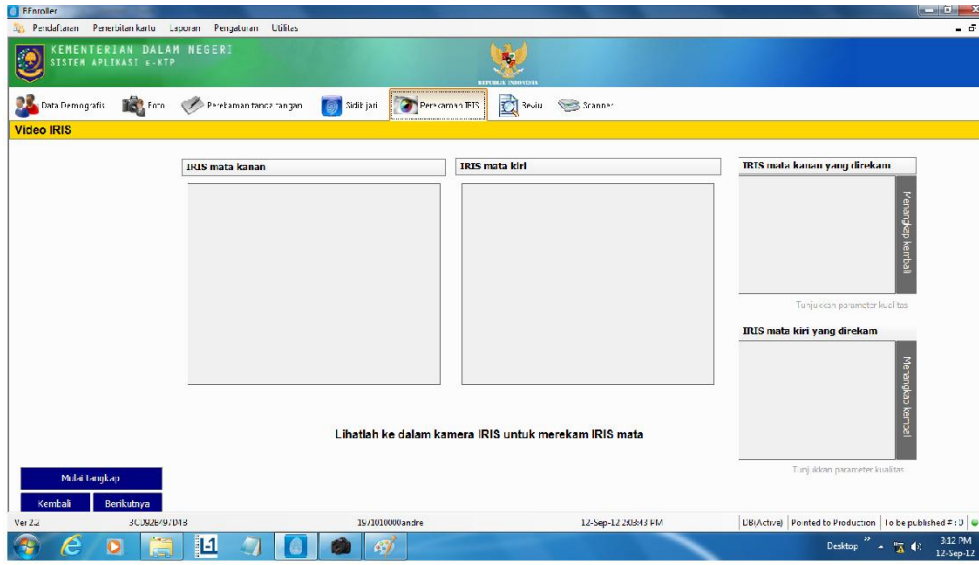
Tempat Penyimpanan Sidik Jari



Pada saat sidik jari di *scanner* maka disinilah tempat penyimpanan sidik jari yang telah di *scanner* oleh alat scanner jari, data nya langsung masuk ke bagian ini.

Gambar 3.12

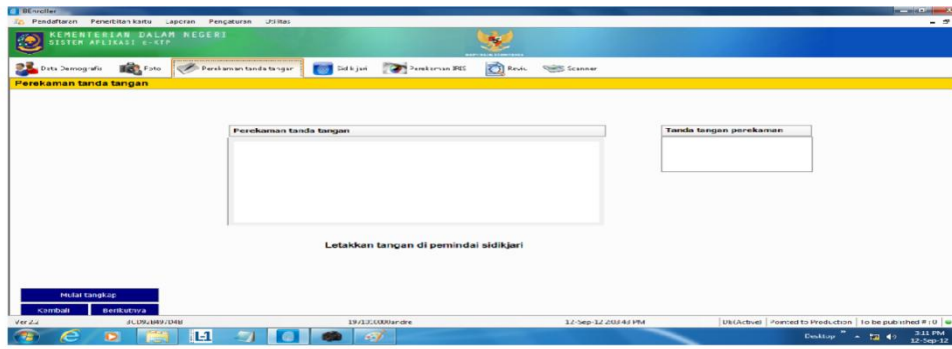
Perekam Iris Mata



Ini adalah bagian tempa penyimpanan iris mata yang telah di*scanner* oleh alat perekam iris mata. Jadi data nya masuk ke bagian perekam iris seperti gambar diatas.

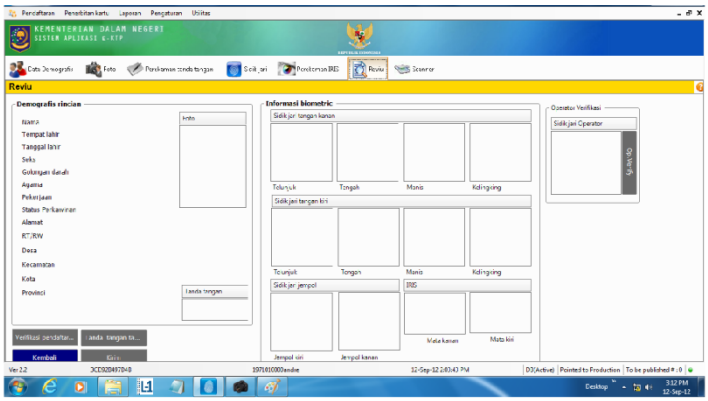
Gambar 3.13.

Perekam Tanda Tangan



Ini adalah tempat perekam tanda tangan yang dimana pada saat kita melakukan tanda tangan pada alat *scanner p*enandatangan langsung muncul dibagian perekam tanda tangan ini.

Gambar 3.14 *Review*



Setelah semua proses selesai maka proses selanjutnya yakni *review* jadi semua data dari awal hingga akhir akan masuk ke bagian r*eview* ini dan mengirim data ini ke Pemerintah pusat dan proses pembuatan *e-KTP* selesai. Jadi demikian hasil saya meninjau mengenai software pembuatan *e-KTP.*

Aktivitas saya pada hari selanjutnya adalah menunggu diruangan tempat pengambilan *e-KTP* yang telah selesai sebagai petugas. Jadi pada saat masyarakat mau mengambil *e-KTP* nya yang telah jadi harus melaporkan kepada saya sesuai persyaratan pengambilan yaitu Kartu Tanda Penduduk yang lama dibawa dan diserahkan kepada pihak Kecamatan Girimaya jika tidak ada Kartu Tanda Penduduk yang lama, kartu KK atau Kartu Keluarga sebagai penggantinya. Hari keempatbelas Tanggal 26 Juli 2012 kegiatan saya pada hari ini tidak jauh berbeda dengan hari sebelumnya yaitu menjadi petugas diruangan pengambilan *e-KTP* yang telah selesai, karena di Kecamatan Girimaya kekurangan aparatur mengingat Kecamatan Girimaya adalah Kecamatan baru, yang merupakan pecahan dari Kecamatan Bukit Intan.

Hari kelimabelas Tanggal 27 Juli 2012 kegiatan saya pada hari ini adalah menjadi petugas diruangan pengambilan *e-KTP* setelah itu melakukan wawancara kepada aparatur di Kecamatan Girimaya mengenai pembuatan *e-KTP.* Tanggal 30 Juli 2012 saya melanjutkan wawancara yang belum selesai. Setelah itu menjadi petugas lagi di ruangan pengambilan *e-KTP* mengingat di Kecamatan Girimaya kekurangan aparatur.

Tanggal 31 Juli 2012 ini adalah hari terakhir saya kuliah kerja lapangan di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang, saya tidak melakukan apa-apa lagi di kecamatan tersebut, saya hanya melaporkan ke instansi atau ke pihak kecamatan bahwa kuliah kerja lapangan saya di Kecamatan Girimaya telah selesai, setelah itu saya meminta kepada secretariat camat atau sekcam untuk membuat surat izin keterangan telah melakukan kuliah kerja lapangan di Kecamatan Girimaya ini. Setelah selesai membuat surat tersebut saya pun bermapitan dengan pegawai-pegawai yang ada di Kecamatan Girimaya dan memohon ma'af apabila ada kesalahan yang saya buat selama kuliah kerja lapangan di Kecamatan Girimaya.

3.2. PEMBAHASAN KKL

Hasil kerja sangat penting untuk diketahui, baik oleh aparatur pelaksana maupun oleh pimpinannya untuk menetapkan apakah yang telah dibebankan oleh Pemerintah Pusat yakni Kementrian Dalam Negeri kepada aparatur yang bersangkutan dalam pembuatan *e-KTP* telah diselesaikan dengan baik. Adapun indikator dalam kinerja aparatur dalam pembuatan *e-KTP* adalah produktivitas aparatur, kualitas layanan, responsivitas aparatur, responsibilitas aparatur dan akuntabilitas aparatur . Dengan beberapa indikator kinerja diatas maka diharapkan akan terlaksananya hasil kerja aparatur dalam pembuatan *e-KTP.*

3.2.1. Produktivitas Aparatur Dalam Pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang.

Produktivitas mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu atau kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupannya dan penghidupannya. Produktivitas tenaga kerja merupakan salah satu ukuran suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Jelas bahwa hal yang logis dan tepat apabila peningkatan produktivitas dijadikan salah satu sasaran jangka panjang perusahaan dalam langka pelaksanaan strateginya. Dalam pelaksanaanya aparatur dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, termasuk di dalam adalah peningkatan produktivitas aparatur dalam pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Girimaya.

Berikut ini akan disajikan hasil laporan KKL dan analisis mengenai kinerja aparatur Kecamatan yang dilihat dari indikator produktivitas. Adapun yang menjadi ukuran dari produktivitas adalah: sumber daya manusia yang profesional dalam pelayanan, sarana dan prasarana yang tersedia, dan kesesuaian bagian kerja sehari-hari sesuai dengan bidang tugas.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan bahwa sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang masih kekurangan para tenaga ahli hal ini disebabkan karena Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang adalah kecamatan yang baru yang memisahkan diri dari Kecamatan Bukit Intan. Walaupun demikian tidak menjadi hambatan aparatur untuk melaksanakan tugasnya melayani masyarakat khususnya dalam pembuatan *e-KTP*. .Peningkatan Sumber Daya Manusia adalah suatu keniscayaan yang harus dilakukan. Hal ini dikarenakan aparatur dituntut mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kredibilitas aparatpun akan dinilai positif oleh masyarakat apabila aparat dapat memberikan kesan yang baik kepada mereka dalam memberikan pelayanannya.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan sebagian aparatur menyebutkan bahwa kuantitas SDM yang ada, kurang dari cukup, hal ini didasarkan pada perbandingan antara jumlah aparatur dengan tugas-tugas

yang ada tidak sebanding. Kasus tersebut membuat aparatur kewalahan dan masih banyak pekerjaan yang tidak tuntas dikerjakan dikarenakan kurangnya tenaga ahli dibidangnya yang menyebabkan lamanya waktu dalam pembuatan *e-KTP.* Selain itu kualitas sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Girimaya juga kurang dari cukup. Sumber Daya Manusia yang kurang ahli dalam bidangnya dapat dilihat dari pendidikan terakhir aparatur di Kecamatan Girimaya.. Aparatur di Kecamatan Girimaya berjumlah 13 orang dengan pendidikan terakhir yang paling tinggi adalah strata satu (S1) berjumlah 7 orang , DIV 1 orang, SLTA 4 orang dan yang paling rendah adalah tamatan SD berjumlah 1 orang. Hal ini merupakan salah satu factor yang menghambat kinerja aparatur dalam pelayanan pembuatan *e-KTP*.

Berikut tabel data aparatur Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang 3.1.

Tabel 3.1

Data aparatur Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang

NO	NAMA / NIP	PANGKAT/GOL	JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR
1	H.Husin 196304231986031006	Pembina IV/a	Camat	S1
2	Surya Fathoni.S.STP 198312062002121001	Penata. III / c	Sekcam	D.IV
3	Darnisyah, SKM 196405151984032002	Penata tk I. III / d	Kasi Pembangunan	S1
4	Syamsul Qomar.SH 196105031986031010	Penata Muda III / a	PLT. Kasi Tribun	S1
5	Yuliana 196407091986032005	Penata Muda Tk.I III / b	Kasi Pelayanan Umum	SMA
6	Anwar Minin 195703131981011005	Penata Muda Tk. I III / b	Kasubag Umum dan Kepegawaian	SMA
7	Satibi Darwis 197408152006041009	Penata Muda Tk.I III / b	Kasubag Keuangan	S1
8	Rozi, SE 197305312009011001	Penata Muda .III / a	Kasubag Pep	S1
9	Tri Murti Miranda, S.IP 197309032007012011	Penata Muda Tk.I III / b	Staf	S1
10	Salaha 195304211989011001	Penata Muda Tk.I / III a	Staf	S1
11	Amir 197004041998021001	Pengatur .II / c	Staf	SLTA
12	Djumri Sufrin 197409062005011009	Pengatur Tk I II / b	Staf	SLTA
13	Rudi Irawan 195910101985031016	Pengatur Muda. II / a	Staf	SD

Tugas dan fungsi aparat memang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkannya disesuaikan dengan bidang tugas yang telah ditetapkan. Apabila memang dalam kesehariannya aparat dinilai lambat dalam memberikan pelayanan atau kadang-kadang saja memberikan pelayanan, hal ini bukan berarti bahwa aparat tidak cepat

tanggap namun harus disesuaikan terlebih dahulu mengenai bidang tugas masing-masing. Aparat sebagai pelayan masyarakat dan abdi negara mempunyai tugas yang tidak ringan. Apabila dalam pelayanannya tidak memuaskan masyarakat, maka dengan sendirinya poduktivitas aparatur Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang akan mendapatkan penilaian yang rendah.

Banyak cara yang digunakan untuk mengukur tinggi rendahnya produktivitas. Suatu sistem. produktivitas memiliki dua dimensi, pertama efektivitas yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan berkualitas, kuantitas, dan waktu. Kedua yaitu efesiensi yang berkaitan dengan upaya membandingakan input dengan realisasi penggunaanya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Efesiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan input direncanakan dengan input sebenarnya. Apabila ternyata input yang sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya, maka tingkat efesiensi semakin tinggi. Sedangkan efektivitas merupakan ukuran yang memberikan gambaran suatu target yang dicapai. Apabila kedua tersebut dikaitkan satu dengan yang lainnya, maka terjadinya peningkatan efektivitas tidak akan selalu menjamin meningkatnya efesiensi.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran serta masukan serta mengutarakan cara pemanfaatan baik terhadap sumbur-sumber dalam memproduksi suatu barang atau jasa.

3.2.2. Kualitas Layanan Aparatur Dalam Pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang

Kualitas layanan aparatur Kecamatan Girimaya kepada masyarakat. diukur melalui Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan dalam waktu yang relevan, pelayanan informasi yang berkualitas, dan tingkat pengaduan dan keluhan.

Kepuasan masyarakat cukup memuaskan atas layanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Girimaya dapat dilihat dari sudah dapat

diselesaikan atau belum setiap kebutuhan masyarakat dengan tepat waktu khususnya pembuatan *e-KTP. .*

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya yaitu dalam pembuatan *e-KTP* tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya. Sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan masyarakat.

Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh terhadap pemenuhan berbagai persyaratan-persyaratan, spesifikasi dan harapan. Konsep tersebut hanya berorientasi kepada masukan, keluaran dan atau keduanya. Kualitas juga berkaitan dengan proses produksi yang akan berpengaruh terhadap proses produksi itu sendiri dengan menghasilkan kualitas yang dicapai secara keseluruhan. Kualitas produksi harus dilihat sebagai bagian dari produktivitas, dikarenakan salah satu alternatif yang mungkin adalah memproduksi lebih banyak barang dan jasa, tetapi dengan kualitas yang rendah.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, pemberian informasi mengenai pembuatan *e-KTP* kepada masyarakat sudah baik, hal ini didasarkan pada pemberian undangan pembuatan *e-KTP* dan penjelasan persyaratan pembuatan *e-KTP* ke setiap rumah warga, khususnya Kecamatan Girimaya

Berdasarkan uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas aparatur Kecamatan Girimaya dalam pembuatan *e-KTP* sudah baik oleh karena itu aparatur dengan berbagai programnya mempunyai peranan penting dalam proses dan meningkatkan kualitas kemampuan professional

dalam melaksanakan pembangunan, karena dalam hal ini sangat dibutuhkan sebagai aset pembangunan nasional

3.2.3. Responsivitas Aparatur Dalam Pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang

Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya,terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Responsivitas yang rendah ditunjukan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan Kecamatan Girimaya dalam pembuatan *e-KTP*. Organisasi yang memiliki responsiitas rendah dengan sendirinya mamiliki kinerja yang jelek pula. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan hal tersebut merupakan bukti kemampuan kecamatan untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk yang selama ini dihasilkan khususnya dalam pembuatan *e-KTP* oleh Kecamatan Girimaya belum dapat memenuhi harapan warga Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang. Keluhan tersebut seperti ketidaksesuaian antara penulisan data yang diberikan dengan hasil *e-KTP*, serta lamanya pembuatan *e-KTP* sampai berbulan-bulan.

Untuk mengantisipasi kemunculan berbagai keluhan dari masyarakat pengguna jasa masih lemah, berdasarkan pengakuan dari aparat kecamatan banyak masyarakat yang mengeluh dalam pembuatan *e-KTP* yaitu lamanya pembuatan *e-KTP* sampai berbulan-bulan hal ini dikarenakan kurangnya tenaga kerja atau Aparatur yang menghambat dalam pembuatan *e-KTP*. Kurangnya tenaga ahli dan banyaknya masyarakat yang membuat akta kelahiran membuat para aparatur kewalahan dalam memberikan

pelayanan hal ini membuktikan kurangnya responsivitas dari aparatur terhadap masyarakat

Hasil observasi menunjukan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang belum bersifat responsif terhadap kepentingan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Berdasarkan KKL bahwa keluhan dari masyarakat yang diajukan kepada aparatur kecamatan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung Jawab kepada petugas lain. Bahkan, tidak jarang masyarakat pengguna pelayanan harus bersabar karena lamanya pembuatan pelayanan tersebut.

Rendahnya responsivitas pelayanan terhadap masyarakat menurut beberapa aparatur Kecamatan Girimaya tidak semata-mata faktor aparat. dalam pembuatan *e-KTP*, menurut salah satu aparat birokrasi sering kali justru masyarakat pengguna jasa yang membuat pelayanan menjadi tidak lancar. Masyarakat sering kali datang ke Kecamatan Girimaya tanpa membawa dokumen atau persyaratan pembuatan *e-KTP* yang dibutuhkan tersebut kurang lengkap,pengguna jasa sering kali memaksa aparat untuk segera menyelesaikan pelayanan,padahal aparat tidak dapat segera memproses pelayanan tanpa adanya dokumen yang dibutuhkan dan aparat juga harus memproses pembuatan *e-KTP* sesuai dengan urutan

Pada kasus pelayanan tersebut, aparat Kecamatan Girimaya cenderung membuat kesalahan serta hanya menyalahkan masyarakat, hal ini menjadikan aparatur tidak responsif. Rendahnya responsivitas aparat tersebut terlihat dari kurangnya pemahaman sebagian aparatur yang melayani pembuatan *e-KTP*.. Pada hampir sebagian loket pembuatan e-KTP para aparat yang bertugas di loket pelayanan kurang menguasai prosedur dalam pembuatan *e-KTP*. Apabila ada masyarakat pengguna jasa yang datang mengalami kebingungan berkaitan dengan informasi pelayanan. Ini dikarenakan pengantian petugas yang lama digantikan oleh aparatur atau petugas baru yang tidak tahu apa-apa.

Aparat yang bertugas terkesan acuh atas ketidaktahuannya sendiri dan menyuruh masyarakat agar membaca pengumuman yang berisi

informasi secara garis besar,apabila masyarakat menanyakan hal yang lebih mendetail dan kurang jelas pihak petugas kebingungan untuk menjawab apa yang ditanyakan oleh masyarakat. Aparat birokrasi terlihat sangat tidak memiliki rasa empati dan kurang resposif terhadap masyarakat ketika melapor untuk membuat *e-KTP.*

Kurangnya responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengindikasikan bahwa aparat birokrasi pelayanan memiliki keengganan untuk menolong masyarakat pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang baik. Tidak diterapkannya prinsip pelayanan tersebut banyak disebabkan belum adanya komunikasi yang interaktif antara aparat birokrasi dengan para pengguna jasa serta kurangnya petugas yang kurang menguasai pelayanan tersebut. Untuk mengatasi persoalan tersebut para aparatur Kecamatan Girimaya memiliki komitmen untuk belajar dari berbagai pengalaman pelayanan yang pernah dialami dirinya dan para petugas yang sudah lama bertugas dalam bidang tersebut guna memperbaiki pelayanan yang selanjutnya.

3.2.4. Responsibilitas Aparatur dalam pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang

Responsibilitas menunjuk kepada keselarasan antara Aparatur dalam kegiatan dengan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuannya dan merupakan salah satu prinsip di mana para Aparatur wajib memberikan pertanggungjawaban atas semua tindakan dalam mengelola suatu pelayanan kepada para pengguna layanan sebagai wujud kepercayaan yang diberikan kepadanya. Prinsip tanggung jawab ada sebagai keprcayaan dan wewenang yang diberikan oleh masyarakatkepada para aparatur yang menjadikan suatu peranan dalam meningkatkan kinerjanya.

Responsibilitas ini dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekenisme kerja yang ada. Penerbitan pembuatan *e-KTP* maupun kegiatan organisasi didasarkan pada aturan hukum yang ada, walaupun aturan hukum yang mendasari pembuatan *e-KTP* tersebut masih harus disesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Upaya peningkatan pelayanan publik masih terbatas baik dari kinerja aparatur,masyarakat ataupun jenis kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan masih belum ada yang memuaskan sebagai suatu hasil yang baru yang dapat ditunjukkan sebagai bentuk responsibilitas Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang. Kebijakan-kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil masih merupakan kebijakan yang sudah ada sebelum pencanangan penerapan prinsip peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Bagian dari responsibilitas yang baik adalah tingkat keramahan serta keterbukaan aparat dalam memberikan pelayanan Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang yang menginginkan kualitas layanan yang lebih baik pada indicator responsibilitas.

Tanggung jawab aparatur berarti keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya. Sebutan ini menunjukan bahwa aparatur professional menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti dan kegiatan aparatur dilaporkan secara jujur.Masyarakat merasa yakin bahwa aparatur bertanggung jawab dan memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang relevan dengan disiplin sebagai wujud kinerja yang baik agar kepercayaan tumbuh dalam diri masyarakat, karena rasa ketidak puasan akan muncul bila masyarakat merasa tidak yakin bahwa aparatur yang melayani kurang terampil, pendidikannya tidak memadai dan kurang berpengalaman.

Tugas Aparatur Kecamatan Girimaya disini harus bisa memberikan solusi dan tanggung jawabnya. Salah satunya menyampaikan perhatian dan rasa hormat pada masyarakat. Contohnya jika terjadi suatu kendala dalam pembuatan e-KTP karena proses memerlukan waktu yang lama, maka aparatur bersedia memberikan penjelasan dengan ramah kepada masyarakat dan bisa menunjukan kepada pelapor atau masyarakat dengan sikap sopan santun agar masyarakat menjadi nyaman.

Aparatur harus responsibilitas dalam pelayanan, meningkatkan kecepatan dalam pemberian layanan, meningkatkan ketepatan serta keramahan dalam pelayanan. Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan

bahwa aparatur Kecamatan Girimaya sudah cukup baik dalam meningkatkan kemampuan dalam menyesuaikan dengan kebutuhan publik..

Berdasarkan keterangan aparatur Kecamatan Girimaya berkaitan dengan kedisiplinan kerja, aparatur telah melaksanakan kedisiplinan kerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsisten terhadap pelayanan pembuatan *e-KTP* kepada masyarakat Kecamatan Girimaya dalam menerapkan sikap disiplin setiap aparatur khususnya yang bertugas di pembuatan *e-KTP*,diberikan pelatihan mengenai rencana kerja (Renja) dan penyuluhan sikap ramah tamah kepada masyarakat dalam melayani pelayanan.

Responsibilitas merupakan salah satu faktor penting dari manajemen yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila responsibilitas tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Responsibilitas yang dicapai dengan hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka responsibilitas harus mampu berjalan seefektif mungkin. Oleh karena itu seorang pemimpin yaitu Camat harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami semua tanggungjawab aparatur. Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian (bagian-bagian) dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan semangat kerja tanpa harus diperintah.

3.2.5. Akuntabilitas Aparatur dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelengaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau oleh pata stakeholder. Nilai dan norma dalam pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya

meliputi transparasi pelayanan,prinsip keadilan,jaminan penegakan hukum,hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan keiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat,dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

Mengukur akuntabilitas merupakan salah satu ukuran kinerja aparatur kecamatan, didasarkan pada beberapa indikator, yaitu: indikator pertama adalah optimalisasi pelayanan kepada masyarakat yang harus disesuaikan dan ditingkatkan untuk memenuhi rasa keadilan masyarakat.. Optimalisasi pelayanan ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja aparat kecamatan dan kredibilitas dari aparat itu sendiri. Hasil pengamatan di Kecamatan Girimaya, dijelaskan bahwa peningkatan pelayanan mutlak diperlukan agar kinerja organisasi akan berjalan dinamis. Usaha-usaha yang dilakukan diantaranya adalah mengirim aparat untuk mengikuti berbagai jenis pendidikan dan pelatihan dan seminar-seminar agar terjadinya suatu peningkatan yang signifikan pada tataran aparat itu sendiri.

Indikator selanjutnya adalah tingkat disiplin aparatur salah satunya hadir tepat waktu aparatur Kecamatan Girimaya yang merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Namun hal ini sangat berhubungan dengan tingkat disiplin masing-masing aparat. Apabila tingkat disiplinnya tinggi maka ia akan menyadari untuk hadir tepat waktu di kantor setiap harinya. Selain hadir tepat waktu,waktu kepulangan aparat dari kantor juga merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Tingkat disiplin setiap aparat pun perlu untuk ditingkatkan kembali karena hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja aparatur secara keseluruhan.

Aspek akuntabilitas bertujuan supaya pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warga negara. Setiap warganegara berhak mendapatkan kesamaan akses dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan. Proses dan harga pelayanan publik juga harus transparan , dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pelayanan. Akuntabilitas birokrasi mengharuskan agar setiap tindakan

yang dilakukan aparatur Kecamatan Girimaya dalam pembuatan *e-KTP* harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak masyarakat.