

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

Melisa¹

Abstrak

Melisa, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda di bawah bimbingan Bapak Dr. Farhanuddin Jamanie, M.Si dan Ibu Hj. Hariati, S.Sos., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kerja E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung efektivitas kerja E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda dari indikator kualitas kerja, pegawai memberikan pelayanan dalam pembuatan e-KTP berdasarkan tugas Bidanganya, dilihat dari ketelitian, kerapian kerjanya, dilakukan sesuai dengan aturan dan tugas pokoknya. Kuantitas kerja pegawai sudah berjalan dengan baik.

Faktor penghambat Disdukcapil masih kekurangan pegawai, ruang pelayanan yang belum memenuhi syarat, bagaimana ruang pelayanan yang nyaman, yang memuaskan masyarakat, tidak sesuai dengan standar pelayanan, sarana prasarana belum sesuai dengan standar pelayanan yang baik, buruknya jaringan apabila akan melakukan penginputan data, jaringan internet yang selalu sibuk, karena banyaknya pengguna aplikasi seluruh Indonesia, jaringan tidak baik apabila cuaca seperti hujan dan petir, pegawai terkadang mendahulukan keluarganya, kekurangan blangko e-KTP dari pusat, pegawai yang bekerja tidak maksimal dan pegawai menggunakan peralatan yang tidak sesuai dengan fungsinya. Faktor pendukungnya dari penambahan ruang pelayanan, kelengkapan sarana prasarana, perbaikan masalah teknis dipusat, tidak menghambat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah dan daerah di setiap Provinsi.

Kata Kunci : Efektivitas Kerja, Pegawai dan e-KTP

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : melyodongs@yahoo.com

Pendahuluan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Dalam hubungan pelayanan birokrat/aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik maka Pemerintah Kota Samarinda/Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menempuh kebijakan pendekatan pelayanan ke wilayah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yakni pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kebijakan ini untuk mengarahkan aktifitas pelayanan bagi masyarakat sebagai target group kearah pencapaian tingkat kualitas pelayanan. Dengan mendekatkan pelayanan diharapkan antusiasme masyarakat semakin tinggi dalam melengkapi dirinya dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Asumsi kebijakan semakin sedikit target group akan mempermudah pelayanan publik oleh aparatur birokrasi. Namun penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut masih dihadapkan pada berbagai kendala dan belum mencapai sasaran bagi anggota masyarakat wajib E-KTP.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengalami data gagal rekam dan harus melakukan lagi rekam ulang atau ada data yang gagal tercetak yang dikarenakan data yang *double*, minimnya blanko yang diberikan oleh pemerintahan pusat, yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Samarinda dalam melayani masyarakat untuk membuat E-KTP tidak dapat diselesaikan dengan cepat dan adanya gangguan terhadap jaringan internet yang mengakibatkan lambatnya dalam membuka database.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk lebih menekankan dan meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda”.

Kerangka Dasar Teori

Administrasi Negara

Istilah Administrasi Negara dapat di bagi ke dalam dua bentuk yakni Administrasi dan Negara. Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad* (intensif) dan *ministrare (to serve)* yang berarti melayani. Sedangkan Negara secara etimologis berasal bahasa Inggris *State* yang artinya dalam bahasa latin yaitu status yang berarti keadaan yang tegak dan tetap atau sesuatu yang memiliki sifat yang tegak dan tetap atau lebih sering disebut *station* yang berarti kedudukan.

Selanjutnya Peneliti akan mengemukakan pengertian Administrasi Negara adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan, (Kencana, 2006:24). Sedangkan pendapat lain yang mengartikan administrasi negara merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara, (Siagian, 2008:7). Selanjutnya secara umum administrasi negara adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara atau pemerintah untuk mencapai tujuan negara secara efisien. (Sidhi, 2005:232).

Jadi, dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Negara merupakan rangkaian kegiatan penyelenggaraan kerjasama yang ikhlas dan sukarela yang dilakukan oleh aparatur negara atau aparatur pemerintahan untuk mengatur dan menjalankan kekuasaan negara guna mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien.

Administrasi Negara Dalam Arti Sempit

Adapun administrasi dalam arti sempit meliputi kegiatan surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Jadi, tata usaha adalah bagian kecil dari kegiatan administrasi dalam arti luas. (Handyaningrat, 2002:1). Sedangkan pengertian administrasi, merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. (Silalahi, 2009:5).

Administrasi dalam pengertian sempit, adalah kegiatan-kegiatan ketatausahaan yang menyangkut segenap proses kegiatan tulis menulis, surat-menyurat serta penyimpanan dan pengurusan naskah-naskah dan segala pencatatan-pencatatan yang diperlukan. (Masry, 2003:14), administrasi dalam pengertian sempit juga dapat dikatakan dari keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya. (Siagian, 2007:67).

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Administrasi Negara Dalam Arti Luas.

Administrasi secara luas juga diartikan dari serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. (Gie, 2009:9). Pengertian administrasi berdasarkan pendapat pakar lain adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih

yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan pengertian dari administrasi. (Siagian, 2008:68).

Jadi, dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tentang administrasi oleh pendapat para ahli di atas bahwa pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengertian Administrasi Negara

Administrasi Negara menurut para ahli, administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. (Prajudi Atmosudirjo dalam Kencana, 2006:24). Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik berhubungan dengan dua orang atau lebih yang bersifat dan membahas kenegaraan dalam suatu perjanjian untuk mengejar tujuan bersama di dalam suatu negara. Pengertian lain administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik Negara. (Arifin Abdulrachman Prajudi Atmosudirjo dalam Kencana, 2006:24).

Jadi, dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Negara merupakan rangkaian kegiatan penyelenggaraan kerjasama yang ikhlas dan sukarela yang dilakukan oleh aparatur negara atau aparatur pemerintahan untuk mengatur dan menjalankan kekuasaan negara guna mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien.

Efektivitas.

Pengertian Efektivitas.

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektif secara umum didefinisikan sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. (Siagian, 2007:24).

Pengertian lain efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi. Organisasi biasanya berada dalam lingkungan yang bergejolak dengan sumber data yang terbatas. Lingkungan yang berubah-ubah sesuai dengan perkembangan zaman, perubahan tersebut akan mempengaruhi efektivitas organisasi. Dalam lingkungan demikian organisasi harus tanggap dan pandai mengantisipasi perubahan agar organisasi

tetap dapat mempertahankan keberadaannya dan dapat berfungsi maka organisasi itu harus efektif. (Thoha, 2007:98)

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas juga, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kemampuan seseorang atau beberapa orang yang terdapat dalam suatu kelompok ataupun organisasi untuk dapat melahirkan suatu kegunaan atau manfaat dari apa yang dikerjakan.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Sutarto (dalam Tangkilisan, 2005:60) adalah faktor internal dan eksternal pada skema teori berikut :

1. Faktor internal.
2. Faktor eksternal.

Pendekatan Yang Digunakan Dalam Penilaian Efektivitas.

Pendekatan *Multiple Constituency* merupakan pendekatan yang menggabungkan pendekatan tujuan dengan pendekatan sistem sehingga diperoleh satu pendekatan yang lebih tepat bagi tercapainya efektifitas organisasi. Dalam menilai efektivitas program, berbagai pendekatan evaluasi. Pendekatan-pendekatan tersebut yaitu :

- a. Pendekatan eksperimental (*experimental approach*).
- b. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented approach*).
- c. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (*the decision focused approach*).
- d. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (*the user oriented approach*).
- e. Pendekatan yang responsif (*the responsive approach*). (Tayibnafis dalam Muhidin, 2009:23)

Pendapat para ahli di atas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan.

Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian. (Siagian, 2007:77).

Adapun indikator efektivitas mencakup lima unsur dalam sebuah lingkungan organisasi yaitu :

- a. Kuantitas kerja.

- b. Kualitas kerja.
- c. Pemanfaatan waktu.
- d. Tingkat kehadiran.
- e. Kerja sama. (Nawawi, 2006:67)

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan ukuran efektivitas organisasi merupakan criteria pengukuran kerja pegawai dalam pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi kerja. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas. Dalam hal ini adalah efektivitas Administrasi E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama. (Thoha, 2007:195). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan usaha yang dilakukan sekelompok orang di instansi tertentu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dalam suatu kegiatan.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi pelayanan yang simpel juga diberikan oleh Ivancevich. (Lorenzi dan Crosby dalam Winarsih, 2005:2). Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak bisa diraba, tetapi suatu kegiatan yang dikerjakan orang lain bertujuan mempermudah atau memperlancar suatu kegiatan seseorang yang sedang dilakukan.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan.
- b. Waktu Penyelesaian.
- c. Biaya Pelayanan.
- d. Produk Pelayanan.
- e. Sarana dan Prasarana.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. (dalam Winarsih, 2005:23).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan,

standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan realisasi atau wujud nyata keberadaan konsep administrasi publik. Administrasi publik yang bertujuan untuk menyajikan pelayanan yang baik, yang efisien, efektif dan akuntabilitasnya baik. Pelayanan publik dibedakan dari beberapa bentuk pelayanan seperti berdasarkan Keputusan MENPAN.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administratif.
- b. Pelayanan barang.
- c. Pelayanan Jasa. (dalam Winarsih, 2005:24).

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Saat ini di kalangan pemerintahan dikenal adanya dua pola pelayanan publik. Pola pelayanan publik merupakan bentuk atau model yang bisa dipakai dalam memberikan pelayanan untuk membuat atau untuk menghasilkan suatu bagian atau dari sesuatu, khususnya jika sesuatu yang ditimbulkan cukup mempunyai suatu yang sejenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan atau terlihat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan empat pola pelayanan yaitu :

- a. Fungsional
- b. Terpusat
- c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :

1. Terpadu satu atap,
 2. Terpadu satu pintu
- d. Gugus tugas. (Winarsih, 2005:19).

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana diterapkan dalam pedoman ini.

Electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

Pengertian Electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, E-KTP atau KTP

Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup.

Berdasarkan pengertian diatas bahwa *electronic* KTP merupakan suatu sistem berbasis teknologi yang dapat menyimpan data kependudukan dalam database yang tentunya memiliki keamanan dan pengendalian. *e-KTP* dapat dikatakan sebagai sistem yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan berupa data kependudukan.

Fungsi dan Kegunaan E-KTP

Fungsi dan kegunaan E-KTP berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut :

1. Sebagai identitas diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. (<http://www.e-ktp.com/2011/06/fungsi-dan-kegunaan-ektp>).

Proses Pembuatan E-KTP (Plus Video)

Proses pembuatan E-KTP menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, kurang lebih sama dengan pembuatan SIM dan Pasport (tata cara, prosedurnya) yaitu :

- a. Ambil nomor antrian.
- b. Tunggu pemanggilan nomor antrian.
- c. Menuju ke loket yang ditentukan.
- d. Entry data dan foto.
- e. Pembuatan E-KTP selesai.
- f. Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan.
- g. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database.
- h. Foto (digital).
- i. Tanda Tangan (pada alat perekam tanda tangan).
- j. Perekam sidik jari (pada alat perekam sidik jari) dan scan retina mata.
- k. Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari.
- l. Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

Syarat Pengurusan E-KTP

Syarat pengurusan E-KTP berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut :

- a. Berusia 17 tahun.
- b. Menunjukkan surat pengantar dari keuchik.
- c. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data disistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh keuchik.
- d. Fotocopy Kartu Keluarga (KK).

Definisi Konsepsional

Efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda adalah kemampuan dalam pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih pegawai, untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan peraturan dan memperhatikan unsur efektivitas organisasi dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.
 - a. Kualitas kerja.
 - b. Kuantitas kerja.
 - c. Ketepatan waktu.
 - d. Sasaran.
2. Faktor penghambat dan pendukung efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Sumber Data

Sumber data ada dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli, sebagai berikut :

 - a. *Key informan* (Informasi Kunci) nya yaitu Kepala Disdukcapil.
 - b. Informannya yaitu Kepala Seksi dan pegawai.
 - c. Informan lainnya, yaitu masyarakat.
2. Sumber Data Sekunder

Pada penelitian ini penulis memperoleh data melalui arsip-arsip yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu : Observasi dan Wawancara.
3. Penelitian Dokumen.

Tehnik Analisis Data

Analisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Riwayat SKPD Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Pada tahun 2011 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di jabat oleh Drs. H. Jony Bachtiar Seman, M.Si dan pada tahun 2013 kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pindah sementara ke Stadion Segiri dikarenakan renovasi yang selesai pada bulan Mei tahun 2014.

Pembahasan

Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda meliputi :

Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu pekerjaannya meliputi ketelitian, ketepatan, keterampilan dan kebersihan. Seluruh pegawai Disdukcapil sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP. Dalam memberikan pelayanan masyarakat untuk pembuatan e-KTP, pegawainya terpilih karena sesuai dengan Bidanganya. Oleh karena itu pegawai harus memiliki kualitas kerjanya. Pendidikan dan pelatihan pada dasarnya untuk meningkatkan kualitas kerjanya.

Sejauh ini pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP. Dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP, pegawai harus memiliki kualitas kerja sesuai dengan aturan dan sesuai dengan tugas pokoknya. Pendapat dari masyarakat tentang seluruh pegawai sudah memiliki kualitas kerja. Sesuai dengan Bidanganya masing-masing. Efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan e-

KTP di Disdukcapil dikerjakan dengan baik, kualitas kerja pegawai masih bisa ditingkatkan lagi. Agar pada saat memberikan pelayanan, semua pegawai mampu melayani masyarakat dengan baik.

Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah jumlah kerja yang dilaksanakan seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu, yang meliputi jumlah output, baik output rutin maupun output ekstra. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 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 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda dalam melayani data kependudukan masyarakat.

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 dibagikan 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. 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.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu, apakah dalam pekerjaan itu telah sesuai dengan waktu standar yang telah ditentukan lebih cepat atau malah lebih lambat. Pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP 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.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 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_KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. 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-KTP, ketepatan waktu pegawai sudah baik. Pegawai yang menemukan masalah dalam kerjanya, mereka sering meminta bantuan kepada rekannya yang lebih mengerti.

Sasaran

Sasaran adalah hasil yang akan dicapai secara nyata dalam rumusan yang lebih spesifik dan terukur. Agar efektivitas kerja pegawai, dalam pembuatan e-KTP sesuai dengan sasaran, maka pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, melakukan pendekatan kepada pegawai terlebih dahulu. Apabila tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak berjalan secara maksimal, Kepala Dinas melakukan rapat dengan bawahan. Sasaran yang Kepala Dinas lakukan ke seluruh pegawai untuk meningkatkan motivasi kerjanya yang berdampak baik bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan tujuan melayani masyarakat pembuatan e-KTP.

Efektivitas kerja pegawai, sudah sesuai dengan sasaran dalam pembuatan e-KTP. Sasaran pegawai adalah masyarakat. Sasaran pimpinan atau Kepala Dinas yaitu pegawainya, Kepala Dinas mengawasi pekerjaan yang akan pegawai lakukan dan memberikan target pekerjaan, lalu melakukan evaluasi pekerjaan selama satu minggu dan memberikan jalan keluar atas kendala yang dihadapi dalam pekerjaan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Seluruh pegawai semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP, renovasi ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, penambahan ruang pelayanan, kelengkapan sarana prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, perbaikan masalah teknis dipusat, tidak menghambat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah di setiap Provinsi, pegawai dalam melayani masyarakat, tidak mendahulukan keluarganya dan pemerintah memiliki solusi terhadap kekurangan blangko e-KTP.

Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi beberapa Bagian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak maksimal, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih kekurangan pegawai, ruang pelayanan yang belum memenuhi 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 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkadang mendahulukan keluarganya dan kekurangan blangko e-KTP, pegawai yang bekerja tidak maksimal dan pegawai menggunakan peralatan Dinas yang tidak sesuai dengan fungsinya.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.
 - a. Kualitas Kerja, dalam pelayanan pembuatan e-KTP, pegawai memiliki kualitas kerja. Karena pegawai memberikan pelayanan dalam pembuatan e-KTP 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 kota Samarinda. Efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan e-KTP sudah baik dan hasil kerjanya pegawai memberikan pelayanan yang baik dan maksimal.
 - b. Kuantitas Kerja, kuantitas kerja pegawai sudah berjalan dengan baik. Kuantitas pegawai dalam pembuatan e-KTP bisa diselesaikan dengan cepat, karena pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah bekerja dengan maksimal. Pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, asal sarana prasarana kebutuhannya dilengkapi. Pegawai lakukan analisis Dalam pembuatan e-KTP, dengan analisis yang pegawai miliki setiap pekerjaan dengan mudah mengatur waktunya.
 - c. Ketepatan Waktu, ketepatan waktu pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sudah baik. Pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP diselesaikannya dengan waktu yang tepat. 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.
 - d. Sasaran, sasaran pegawai sudah sesuai dalam pembuatan e-KTP, yaitu masyarakat. Pegawai melakukan pelayanan dalam pembuatan e-KTP berjalan secara maksimal dari hasil pekerjaannya dalam melaksanakan tugas. pimpinan melakukan pendekatan kepada pegawai, apabila tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak berjalan secara maksimal, pimpinan melakukan rapat dengan bawahan. Pendapat dari masyarakat mengenai sasaran kerja pegawai sesuai dengan prosedur pembuatan e-KTP berdasarkan Peraturan Pemerintah. Pegawai melayani dengan baik.
2. Faktor penghambat yaitu pelaksanaan tupoksi beberapa Bagian Disdukcapil tidak maksimal, kekurangan pegawai, ruang pelayanan yang belum memenuhi syarat, bagaimana ruang pelayanan yang nyaman, yang 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 seluruh Indonesia, jaringan tidak baik apabila cuaca seperti hujan dan petir, pegawai terkadang mendahulukan keluarganya, kekurangan blangko e-KTP dari pusat, pegawai yang bekerja tidak maksimal, dan pegawai menggunakan peralatan Dinas yang tidak sesuai dengan fungsinya.

3. Faktor pendukungnya dari seluruh pegawai semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP, renovasi ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, penambahan ruang pelayanan, kelengkapan sarana prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, perbaikan masalah teknis dipusat, tidak menghambat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah di setiap Provinsi, pegawai dalam melayani masyarakat, tidak mendahulukan keluarganya dan pemerintah memiliki solusi terhadap kekurangan blangko e-KTP.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 Kepala Dinas 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 Dinas dan Para pegawai harus melakukan langkah-langkah baru seperti menambah alat baru, karena yang terpenting dari e-Ktp ialah jaringan, agar masyarakat tidak dibuat kecewa saat menunggu terlalu lama dan tidak bisa diproses karena sistem atau jaringan yang bermasalah tersebut.
4. Pihak Disdukcapil 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-ktp, agar pelayanan menjadi baik dan masyarakat juga merasa nyaman dan dihargai.

Daftar Pustaka

- Ali, Sambas Muhidin, Maman Abdurrahman, 2007. *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, Bandung : Pustaka Setia.
- Handayaniingrat, Soewarno, 2002, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta : Haji Masagung.

- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian, P. Sondang. 2007. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Safiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT. Rineka Cifta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2005. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Lukman Offset YPAPI : Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Fisipol UGM.

Dokumen-Dokumen :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Sumber Internet :

<http://www.e-ktp.com/2011/06/fungsi-dan-kegunaan-ektp>. (Diakses pada 19 Februari 2017)