

Sugiyono,2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Sinambela,Lijan Poltak.2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori,Kebijakan dan Implementasi.Bumi Aksara, Jakarta.

Rivai,Veitzhal,2005, Manajemen Sumber daya manusia untuk perusahaan,edisi pertama, Raja Grafindo Persada,Jakarta.

Masrin, Studi tentang Prosedur pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu,2013

Dokumen:

Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang No 32 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Perpres No 26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK.

Sumber Internet:

Agustin, Nur varida, Pengaruh Supervisi Pimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai,2010

Teori dan Penjelasan mengenai e-KTP <http://www.e-ktp.com/> (Diakses 14 Febuari 2012)

Latief, Halida Prameswari, 2009 Perencanaan Program PeningkatanKualitasPelayananhttp://eprints.undip.ac.id/17483/1/HALIDA_PRAMESWARILATIEF.pdf(Diakses 18 mei 2012)

Paper Size atau menu lainnya.

Responsibilitas birokrasi dalam penyediaan layanan kesimpulan yang dapat di ambil mengenai *Responsibilitas* yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Samarinda Ulu sudah baik berdasarkan kepada jawaban responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai-pegawainya. Terakhir peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai *Akuntabilitas* yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Samarinda Ulu sudah baik menurut responden dimana pegawai menjalankan peraturan yang diharuskan dan memahami keterbukaan didalam semua pelayanan dan tidak ada satupun yang ditutupi dalam setiap rincian pelayanannya. Dari kesimpulan-kesimpulan diatas maka dapat diketahui kecamatan samarinda ulu telah melakukan pelayanan e-KTP dengan sangat baik dan sesuai dengan teori dan peraturan-peraturan yang ada.

Kendala yang dihadapi Kantor kecamatan Samarinda ulu adalah tentang sarana dan prasarana pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu adalah mengenai ruang tunggu yang kurang memadai dimana ruang tunggu terletak diluar gedung dan hanya diberikan tenda untuk atapnya, hal ini terjadi karena Kantor Kecamatan Samarinda Ulu saat itu sedang dalam tahap renovasi. Oleh karena itu untuk sarana dan prasarana yang kurang baik menurut responden dapat diberikan tempat yang nyaman sebagai ruang tunggu atau diberikan kipas angin sebagai fasilitas agar tidak ada keluhan dari masyarakat hendaknya ruang tunggu di pindah ke ruangan kosong yang dimiliki oleh Kecamatan Samarinda Ulu kemudian kendala yang kedua adalah tentang Proses pembuatan e-KTP hingga selesai cetak dan dibagikan tergolong sangat lama karena bisa memakan waktu berbulan-bulan karena proses tersebut terjadi di Pemerintahan pusat di Jakarta, belum lagi proses pengiriman yang bisa terhambat sehingga masyarakat mengeluh karena lamanya waktu tersebut. Oleh karena itu Sebaiknya Kantor Kecamatan Samarinda Ulu menjelaskan lebih detail mengenai kendala dalam proses pembuatan e-KTP tersebut hingga selesai cetak dan didapat di edarkan kepada masyarakat bahwa kendala tersebut bukan dari terjadi dari Kantor Kecamatan Samarinda Ulu melainkan dari Pemerintah Pusat.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus dkk, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, 2003.
- Keban, Yeremias.T, 2008, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu, edisi kedua, Gava Media, Yogyakarta.
- Pasalong, Harbani, 2011, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Moleong. J. Lexy, 2000, Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Santosa, Pandji, 2009, Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi *Good Governance*, PT. RefikaAditama, Bandung.
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik Dalam rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Mandar Maju, Bandung.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance : kepemerintahan yang baik bagian kedua, membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance*. Mandar Maju, Bandung.

mereka peroleh, dalam hal ini berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa masyarakat Kecamatan Samarinda Ulu belum puas karena hasil penelitian menunjukkan jawaban kurang baik, hasil ini didapat karena sarana dan prasarana yang digunakan Kantor kecamatan Samarinda Ulu sedang dalam tahap perbaikan sehingga pelayanan e-KTP dilaksanakan di tempat seadanya yang terbilang kurang memadai sehingga masyarakat mengeluh dan menjawab kurang baik.

3. *Responsivitas* dalam layanan

Menurut teori kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat berdasarkan teori dan hasil penelitian peneliti dapat diketahui bahwa Kantor kecamatan samarinda ulu telah melaksanakan berdasarkan teori dan mampu mengenali kebutuhan juga merespon kebutuhan masyarakat dengan baik

4. *Reponsibilitas*

Menurut teori menjelaskan apakah birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa Kantor kecamatan Samarinda ulu telah melakukan prinsip-prinsip administrasi dengan baik maka diketahui bahwa Kantor kecamatan Samarinda Ulu dapat menjalankan prinsip-prinsip dan kebijakan birokrasi sesuai dengan teori yang telah ada mengatur birokrasi di Indonesia

5. *Akuntabilitas*

Menurut teori yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, berdasarkan dari hasil penelitian diketahui bahwa masyarakat menjawab baik, hal ini karena Kantor Kecamatan Samarinda Ulu telah melakukan kebijakan dan kegiatan birokrasi sesuai dengan teori yang ditetapkan pemerintah sehingga masyarakat dapat puas dengan pelayanan yang diberikan kantor kecamatan samarinda ulu

Penutup

Kinerja Pelayanan e-KTP terdiri dari beberapa indikator yang penulis teliti adalah *Produktivitas* dalam pelayanan mendapatkan Produktivitas yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Samarinda Ulu sudah baik dan dilakukan dengan benar oleh pegawai-pegawai Kantor kemudian dalam Kualitas Layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Samarinda Ulu sudah baik akan tetapi untuk sarana dan prasarana kurang baik dimana saat itu proses pembuatan e-KTP di letakkan dalam sebuah ruang yg kurang nyaman yang terpaksa dilakukan karena gedung Kecamatan Samarinda Ulu sedang dalam tahap renovasi pembenahan gedung dan untuk waktu yang dijanjikan dalam proses pembuatan e-KTP hingga selesai adalah kendala yang terjadi diluar kuasa Kantor Kecamatan Samarinda Ulu karena proses pembuatan dan pencetakan e-KTP hanya di pusat pemerintahan yaitu di Jakarta. kemudian peneliti juga mendapatkan kesimpulan mengenai *Responsivitas* pegawai dalam pemberian pelayanan sudah sangat bagus karena pegawai Kantor cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan. Dan

- b. Tanggapan masyarakat mengenai kemampuan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat didapat hasil sebanyak 60% dari 60 orang responden menjawab baik.
- c. Tanggapan masyarakat mengenai prioritas pelayanan Kantor Kecamatan Samarinda Ulu didapat hasil 61% dari 60 orang responden menjawab baik.

D. Responsibilitas

Untuk indikator keempat mengenai Responsibilitas dari 3 pertanyaan yang diberikan didapatkan hasil persentase sebagai berikut:

- a. Tanggapan responden mengenai kebijakan pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu didapat hasil sebanyak 63% dari 60 orang responden menjawab baik.
- b. Tanggapan responden Mengenai Prinsip-prinsip yang diterapkan didapat hasil sebanyak 67% dari 60 orang responden menjawab baik.
- c. Tanggapan responden mengenai kejelasan prosedur pelayanan yang diberikan didapat hasil sebesar 64% dari 60 orang responden menjawab baik.

E. Akuntabilitas

Untuk indikator kelima mengenai akuntabilitas dari 3 pertanyaan yang diberikan didapatkan hasil persentase sebagai berikut:

- a. Tanggapan masyarakat mengenai keterbukaan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu didapat hasil persentase sebanyak 61 % dari 60 orang responden menjawab baik.
- b. Tanggapan responden saat menerima pelayanan yang diberikan adalah baik didapat dari 64% jawaban dari 60 orang responden
- c. Tanggapan masyarakat tentang kebijakan memenuhi kebutuhan masyarakat didapat hasil sebanyak 65% dari 60 orang responden menjawab baik.

Kemudian Dari tiap-tiap pertanyaan dan hasil persentase diatas dapat disimpulkan dari tiap indikator yaitu :

1. Produktivitas dalam pelayanan

menurut teori adalah mengukur tingkat efisiensi,tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan ouput, dari teori dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Samarinda Ulu telah menjalankan Produktivitas dengan baik sesuai dengan teori yang diketahui untuk mencapai hasil kinerja yang baik.

2. Kualitas dalam Pelayanan

menurut teori Dwiyanto adalah kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah melalui media massa atau diskusi publik mengenai kualitas pelayanan yang

membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2010:147) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Hasil Penelitian

Berdasarkan 5 indikator yaitu produktivitas dalam layanan, sarana dan prasarana pelayanan, *responsivitas*, *responsibilitas*, dan *akuntabilitas* yang di teliti untuk mengukur kinerja pelayanan e-KTP di kantor kecamatan samarinda ulu yang penulis teliti adalah sebagai berikut :

A. Produktivitas

Untuk indikator pertama mengenai produktivitas penulis memberikan 3 pertanyaan yang masing-masing mendapat hasil persentase sebagai berikut yaitu :

- a. Tanggapan masyarakat mengenai sikap yang diberikan pegawai saat melayani pembuatan e-KTP, dari 60 orang responden 68% menjawab baik.
- b. Tanggapan masyarakat mengenai tata cara pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Kecamatan Samarinda Ulu dari 60 orang responden sebanyak 63% menjawab baik.
- c. Tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai apakah sudah cukup produktif bagi masyarakat, dari 60 orang responden sebanyak 61% baik.

B. Kualitas Pelayanan

Untuk indikator kedua mengenai Kualitas pelayanan dari 3 pertanyaan yang diberikan didapat hasil persentase sebagai berikut:

- a. Tanggapan responden mengenai sarana pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda ulu 43% menjawab kurang baik dari 60 orang responden
- b. Tanggapan masyarakat mengenai waktu yang dijanjikan dalam proses pembuatan e-KTP dari 60 orang responden 59% menjawab kurang baik
- c. Tanggapan responden mengenai transparansi dalam pelayanan e-KTP dari 60 orang responden sebanyak 61% menjawab baik

C. Responsivitas

Untuk indikator ketiga dalam kinerja mengenai responsivitas dari 3 pertanyaan yang diberikan didapatkan hasil presentase sebagai berikut :

- a. Tanggapan responden mengenai respon pegawai dalam memberikan pelayanan didapat hasil sebanyak 70% dari 60 orang responden menjawab baik.

Sementara itu menurut Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 34 Tahun 2003, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e -KTP) adalah kartu sebagai identitas diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk dapat dikatakan sebagai dokumen sekuriti yang harus dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia (WNI) ataupun warga Negara asing (WNA) yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi, sehingga pengelolaannya perlu diatur secara terpadu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan e-KTP adalah Elektronik –Kartu Tanda Pengenal merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota.

Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini penulis, menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data- data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data kuantitatif menurut Sugiyono (2006:14) merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

Sebagaimana jenis penelitian ini, peneliti akan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan secara objektif yang mengenai kinerja pelayanan e-KTP pada kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Analisis yang digunakan Menurut Sugiyono (2005:89) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan

secara mudah melalui media massa atau diskusi publik mengenai kualitas pelayanan yang mereka peroleh.

3. *Responsivitas* yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
4. *Reponsibilitas* yaitu menjelaskan apakah birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit, Levine dalam Dwiyanto (2006:51). Oleh sebab itu *reponsibilitas* bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan *responsivitas*.
5. *Akuntabilitas* yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini konsep *akuntabilitas* publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak public

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Menurut Dwiyanto (2006:47) dalam Pasalong (2011:182) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Harbani Pasalong (2011:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan,

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Pandji Santosa (2009:35) Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pengertian e-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

New Public Service

umum menurut Harbani Pasolong NPS atau *New Publik service* adalah suatu paradigma yang muncul setelah NPM yang lebih diarahkan pada nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar lapangan administrasi publik.

Good Governance

Definisi *Good Governance* menurut Robert Charlick dalam Pandji Santosa (2009:130) sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang absah demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Kinerja

Pengertian atau definisi kinerja adalah menurut Rue & Byars (1981:375) dalam Harbani Pasolong (2011:175) kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil, menurut interplan (1969:15) kinerja adalah berkaitan operasi, aktivitas, program dan misi organisasi. Kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001). Menurut Rivai (2005:309) kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya. Kinerja menurut Berman dalam keban (2008:209) adalah pemanfaatan sumberdaya secara efisien dan efektif untuk mencapai hasil. Sedangkan kinerja organisasi menurut Atmosudirjo (1997:11) dalam Harbani Pasolong (2011:176) mengatakan bahwa kinerja organisasi adalah efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang di tetapkan dari setiap kelompok yang bekeanaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapat kebutuhannya secara efektif.

Indikator kinerja adalah ukuran yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator

masukannya (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefit*), dampak (*impact*). Menurut Dwiyanto (2006:50-51) dalam Harbani pasolong (2011:178-179) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu:

1. *Produktivitas*, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan ouput, menurut Dewan Produktivitas Nasional yang dimaksud dengan produktivitas adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.
2. Kualitas layanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, Menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia

Seiring dengan ditetapkan nya undang-undang Perpres No 35 tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No.26 tahun 2009 mengenai diterapkannya KTP berbasis nomor induk kependudukan (NIK) yang di sebut dengan E-KTP.

Adapun 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 di perbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan di jadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat Izin mengemudi (SIM), Nomor pokok wajib pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lain.

Di Indonesia sendiri pembuatan KTP sebelumnya telah di kenal masyarakat dimana dalam hal pelayanannya yang kurang efisien dan sangat lamban, juga terkenal menjadi ajang untuk pungutan liar sehingga masyarakat menjadi kecewa dengan pelayanan publik pemerintah.

Oleh karena itu dengan adanya Program E-KTP ini juga ditujukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintahan yang selama ini terkenal dengan berbagai kecurangan oknum-oknum dalam prosesnya agar tidak ada lagi kecurangan-kecurangan yang dilakukan karena dalam proses nya E-KTP menggunakan basis data dan teknologi yg canggih.

Dimana praktek pungutan liar tidak dapat di gunakan lagi. Cara ini juga digunakan pemerintahan dalam meningkatkan kinerja pelayanan pemerintahan daerah yang dahulu terkesan lamban dan jika ingin proses cepat harus bersedia untuk mengeluarkan uang sebagai ganti kinerja pegawai yang membuatnya. Permasalahan yang terjadi sekarang adalah lambatnya proses pengolahan e-KTP yang memakan waktu berbulan-bulan dan juga masih banyaknya keluhan-keluhan mengenai kinerja aparatur pemerintahan karena adanya beberapa alasan, layanan terkesan lambat, perlakuan diskriminatif dan kurang transparansi sehingga kesan yang didapat semua kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah terkesan buruk dan mengecewakan hanya karena oknum – oknum yang hanya mencari keuntungan.]

Kerangka Dasar Teori

New Public Management

Secara umum menurut Harbani Pasolong NPS atau *New Publik service* adalah suatu paradigma yang muncul setelah NPM yang lebih diarahkan pada nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar lapangan administrasi publik. sedangkan menurut NPS Yeremias.T.Kaban NPS atau *new public service* adalah yang birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada pelayanan masyarakat sebagai warga Negara(bukan sebagai pelanggan), mengutamakan kepentingan umum, mengikutsertakan warga masyarakat, berfikir strategis dan bertindak demokratis, memperhatikan norma ,nilai dan standar yg ada dan menghargai masyarakat.

Studi Tentang Kinerja Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

Rezza Perdana Suryana Putra

Abstrak

Penelitian ini untuk Untuk mengetahui kinerja dan hasil pelayanan e-KTP di Kantor Samarinda Ulu Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah 60 orang yang sedang menerima pelayanan e-KTP . Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistic deskriptif dengan instrument skala likert.Berdasarkan analisis data dan penyajian data diagram dapat diketahui bahwa rata-rata responden menjawab baik dan cukup baik dalam pendapat mengenai kinerja yang dijalankan Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, kinerja pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda sudah cukup baik dan sesuai ,hanya yang perlu ditingkatkan adalah sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menjalankan kinerja lebih baik

Kata Kunci : *kinerja pelayanan e-KTP*

Pendahuluan

Paradigma Baru penyelenggaraan pemerintahan telah membawa konsekuensi bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat hingga daerah . hal ini tercermin dalam teks penyelenggaraan pemerintah daerah yang otonom dan terdesentralisasi dari paradigma lama yang semuanya dibawah kendali langsung dari pusat. konsep desentralisasi secara umum diartikan sebagai pemberian wewenang atasan(pemilik wewenang), kepada bawahan (pelaksanaan).

Permasalahan yang sedang berkembang sekarang adalah mengenai kurangnya kinerja pelayanan daerah yang sangat tidak memuaskan masyarakat. Kinerja itu sendiri adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan di konfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui pencapaian hasil sedangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap instusi penyelenggara Negara,lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

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