

**KINERJA KECAMATAN LOSARI KABUPATEN CIREBON  
DALAM PELAYANAN E-KTP TAHUN 2016**

**SKRIPSI**

**Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Jurusan Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun Oleh:**

**UKI SUBEKHI**

**NIM. 20120520193**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

KINERJA KECAMATAN LOSARI KABUPATEN CIREBON DALAM PELAYANAN E-KTP  
TAHUN 2016

Oleh:

**UKI SUBEKHI**

20120520193

Telah Dipertahankan dan Disahkan Di Depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 15 Agustus 2018  
Tempat : Ruang Rapat Dekanat Fisipol UMY  
Jam : 14.30 s.d 15.00

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua Penguji

  
Dr. Suswanta, M.Si

Penguji I

  
Dr. Inu Kencana Svaflie, M.Si

Penguji II

  
Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.I.P.

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya

Nama : Uki Subekhi

Nomor Mahasiswa : 20120520193

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon Dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2016” yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil dari karya saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya orang lain yang pernah ditulis dan diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi kecuali terdapat bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila ternyata terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, Maret 2018

Penulis

Uki Subekhi

NIM 20120520193

# **MOTTO**

**“Happiness is only real when shared”**

**(Christopher McCandless)**

**“Jikalau sedang berjuang jangan lupa diiringi  
dengan doa dan melakukan kewajibannya”**

**( Mamah & Papah)**

**“Setiap manusia mempunyai pertarungannya  
sendiri, maka berjuanglah dan lakukan dengan  
sepenuh hati”**

**(Uki subekhi)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kelancaran dan kesabaran kepadaku dalam proses penyelesaian karya tugas akhir yang sederhana ini, dalam kesempatan kali ini saya akan persembahkan teruntuk:**

- **Allah SWT yang tidak akan pernah terganti kuasanya, terima kasih ya Allah telah memberikan kemudahan, kelancaran, kesehatan dan serta ridho kepada hamba dalam menyelesaikan tugas study yang selama ini saya tempuh guna mendapatkan ilmu yang bermanfaat.**
- **Mamah dan Papah yang tiada hentinya memberikan seluruh rasa cinta dan kasih sayang serta doa yang terbaik kepada anaknya, dan juga yang selalu memberikan nasehat, semangat, dan selalu mengajarkan sebuah perjuangan dalam hidupku.**
- **Kakakku tercinta Nurlukman Jumaretno, Susanto, Okky Sagita A.L yang sudah memberikan kasih sayang serta dukungan kepada adiknya yang tiada henti guna menjadi sosok yang berguna bagi keluarga kelak.**
- **Keluarga Besar yang senantiasa mendoakan yang terbaik dalam setiap langkah hidupku.**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti kepada umatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini . Skripsi dengan judul “**Kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2016**” diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik pada program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih setulu-tulusnya kepada:

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan studi serta akses belajar dengan banyak kemudahan dan secara langsung maupun tidak, memberikan dorongan dalam penulisan skripsi.
2. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menuliskan hasilnya dalam skripsi.

3. Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat melakukan penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Suswanta, M.Si. selaku dosen pembimbing, yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga, motivasi serta ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staff pengajar Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terimakasih untuk semua ilmu yang kalian berikan kepada penulis.
6. Seluruh Staff Akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama ini. Terimakasih.
7. Teruntuk kedua orang tua penulis Bapak Safari Abdul Wakhid dan Ibu Assolichah yang telah menjadi orang tua yang paling hebat dan tangguh, yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan secara moril dan materil kepada penulis dalam penyusunan tugas skripsi.
8. Untuk kakak-kakaku tersayang Nurlukman Jumaretno, Susanto, Okky Sagita AL, yang selalu memberikan semangat serta doa dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk Keluarga Besarku yang selalu memberikan doa serta dukungan yang terbaik dalam setiap proses yang saya jalani.
10. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2012 yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terimakasih atas kebersamaan yang terjalin selama dalam proses belajar di kampus, dan sampai akhirnya kalian telah memiliki tanggung jawab baru.

11. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2012, khususnya kela D, terimakasih atas kebersamaan yang kita jalin selama dalam proses belajar di kelas yang pastinya banyak sekali sharing dalam aktivitas belajar.
12. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Islam, yang sudah memberikan banyak ilmu dalam kegiatan organisasi.
13. Teman-teman Rumah Baca Komunitas, yang sudah memberikan banyak ilmu serta wawasan dalam dunia literasi.
14. Kawan-kawan seperjuangan serta berkumpul dalam perkuliahan, Brian, Ozi, Okto, Eko, Yogi, Indra, Saddam, Maman (Bogas), Wisnu, John , meskipun kita tidak senasib dalam kegiatan serta penyelesaian proses belajar ,tetapi kita selalu memberi dukungan serta motivasi.
15. Teman-teman Rainbow House, Nopi, Diana, Dian, Indra, La Ode, Saddam, Haris, Puspa, terimakasih banyak atas kebersamaannya.
16. Teman-teman KKN 051, terimakasih atas kebersamaan, kekompakan dan kerjasamanya selama kegiatan.
17. Teman-teman SMA N 7 Yogyakarta angkatan 2012, yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terimakasih atas kebersamaanya selama belajar sewaktu SMA, bersama kalian pertama kali proses belajarku di tanah rantau.
18. Sobat terbaikku serta teman Kosan (Kokobol), Wonky, Amir, Tyo, Wawan, Faisal, Raka, Ridwan, Dodi, Udin, Dwi, Ari, Kukuh, Adi, Lanang, Amin, Nanang, Nano, terimakasih atas kebersamaannya, semoga kita masih bisa dipertemukan suatu saat nanti.
19. Kawan-kawan SMA Gadjah Mada, terimakasih momen gilanya!.

20. Nopi, Eca, yang sempat memberikan dukungan agar lulus tepat waktu, terimakasih atas usahanya, dan khususnya Nopi, sampai rela memberi hadiah uang apabila lulus tepat waktu.
21. Fatimah Nur Pamungkas (Ninuk), terimakasih atas perhatian, dukungan serta doa-Nya selama penggarapan skripsi dan selalu menemani disaat proses penggarapan. Thank you so much!
22. Bagian pelayanan umum Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon atas informasi dan data yang telah diberikan guna penulisan skripsi ini.
23. Terimakasih untuk informan-informan yang sudah memberikan banyak informasi untuk penulisan skripsi ini.
24. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan yang telah kalian berikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, maka penulis mohon maaf jika terjadi kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 10 Agustus 2018

Penulis

(Uki subekhi)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>SINOPSIS</b> .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Pustaka Terdahulu .....	7
F. Kerangka Dasar Teori .....	8
1. Kinerja .....	8
2. Pemerintah.....	16
3. Pelayanan Publik .....	21
G. Definisi Konseptual .....	32
H. Definisi Operasional.....	33
I. Metode Penelitian .....	34
1. Jenis Penelitian .....	34
2. Lokasi penelitian .....	35
3. Jenis Data .....	35
4. Teknik Pengumpulan Data .....	36
5. Teknik Analisis Data .....	38

### **BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Profil Kantor Kecamatan Losari .....	40
1. Deskripsi Kecamatan Losari .....	40
2. Visi dan Misi Kecamatan Losari .....	41
3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Losari .....	41
4. Rincian Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural Kecamatan Losari ..	43
5. Data Kepegawaian Kecamatan Losari .....	63

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Kinerja Kecamatan Losari.....	66
1. Tangible (Berwujud) .....	66
2. Responsivness (Ketanggapan).....	73
3. Assurance (Jaminan) .....	75
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja .....	79
1. Sumber Daya Manusia (SDM) .....	79
2. Sarana dan prasarana.....	80

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran .....	84

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1. Pusaka Terdahulu .....	7
1.2. Data Primer .....	35
1.3. Data Sekunder .....	36
1.4. Narasumber Penelitian .....	37
1.5. Data Kepegawaian .....	63
1.6. Sarana Pendukung .....	72

## DAFTAR GAMBAR

1.1. Struktur Organisasi .....	42
1.2. Informasi Prosedur Pencetakan E-KTP .....	67
1.3. Tempat Pendaftaran Pelayanan E-KTP.....	69
1.4. Ruang Tunggu Pelayanan E-KTP .....	70
1.5. Kain Latar Foto E-KTP .....	71

## SINOPSIS

Kinerja organisasi sesungguhnya sangat penting untuk melihat hasil dari kinerja instansi yang telah tercapai. Sejalan dengan sistem pemerintahan saat ini, Pegawai Pemerintah dituntut untuk memberikan kinerja yang maksimal guna mendapatkan hasil yang optimal. Pegawai Pemerintah berperan penting dalam pelayanan terhadap masyarakat, demikian juga halnya dengan Pemerintah Kecamatan Losari. Maksimal atau tidaknya pelayanan yang diberikan, pada akhirnya akan mengacu pada sasaran utama tadi. Sangat baik untuk instansi dalam melakukan evaluasi kinerja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum Kecamatan Losari. Hasil penelitian dilakukan melalui 3 indikator yaitu Tangible (Berwujud), Responsivness (Ketanggapan), dan Assurance (Jaminan).

Secara keseluruhan dari semua indikator tersebut kinerja Kecamatan Losari dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah cukup baik meskipun pada indikator sarana dan prasarana masih ada hambatan dikarenakan masih dalam proses perbaikan dan hambatan. Tetapi berdasarkan indikator-indikator tersebut yang mempunyai pengaruh paling besar adalah sarana dan prasarana pelayanan pembuatan E-KTP, dari aspek tersebut dapat diketahui hasil dari kinerja pelayanan itu sendiri. Kendala-kendala yang mempengaruhi kinerja pelayanan pembuatan E-KTP diantaranya kurangnya personil atau pegawai, sarana dan prasarana.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pada pelayanan pembuatan E-KTP Kecamatan Losari secara umum dapat dikatakan sudah cukup baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Namun terdapat kendala-kendala dari faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan yang perlu dibenahi. Saran dari penulis agar pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losari ialah penambahan personil atau pegawai serta perbaikan fasilitas sarana dan prasarana agar bisa melaksanakan pelayanan secara maksimal.

**Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kinerja aparatur pemerintah yang baik sangat dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan melaksanakan kegiatan pembangunan. Profesionalisme para pegawai saat bekerja sangat penting agar kinerjanya maksimal dan memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparaturnya untuk memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum yang tercermin dari bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebelum adanya desentralisasi, segala bentuk kegiatan pelayanan publik masih bersifat sentralistik/kontrol dari Pemerintah pusat. Memasuki era reformasi Pemerintah merubah suatu sistem sentralisasi dengan sistem desentralisasi yang dibuat pada tahun 1999 sampai adanya revisi Undang-Undang Pemerintah Daerah yang sekarang yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menjadi landasan hukum dalam peralihan dari sentralisasi ke desentralisasi yang diharapkan Pemerintah daerah mampu mengurus daerahnya sendiri dengan

potensi yang dimilikinya agar dapat dikembangkan dengan baik. Dalam otonomi daerah salah satu bentuk pelayanan publik di ruang lingkup Kecamatan.

Kecamatan merupakan salah satu birokrasi yang bertugas dalam bidang pelayanan publik. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan pada pasal 14 ayat 1 menyatakan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh camat. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada kecamatan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah harus bertanggung jawab atas pelayanan kepada publik, pemerintah juga harus memiliki target dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan waktu yang tepat, apabila pelayanan publik oleh suatu instansi pemerintah sudah baik maka kinerja instansi tersebut dapat dikatakan baik juga. Dengan kata lain pemerintah harus melaksanakan program yang telah menjadi tugas mereka secara optimal agar dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Sehingga keberhasilan dalam penyelesaian suatu program dengan optimal akan memberikan indikasi bahwa instansi yang bersangkutan menunjukkan kinerja yang baik. Dan kinerja yang baik merupakan tujuan yang harus dicapai oleh semua instansi pemerintahan. Sedangkan kinerja itu sendiri adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu atau telah disepakati bersama. Sehingga target dalam pelaksanaan program

merupakan indikator yang harus dicapai secara optimal oleh instansi terkait agar dapat mewujudkan kinerja yang optimal pula pada program tersebut.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP, Kartu Keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk. Di daerah tugas pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus merupakan kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.<sup>1</sup> Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan daerah, "Kewenangan daerah mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lain.<sup>1</sup>

Salah satu bentuk pelayanan publik yang ditugaskan oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon khususnya di Kecamatan Losari ialah dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau yang sekarang berganti menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), menurut himbauan yang diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri terkait pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) terhadap Pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk melakukan sosialisai kepada masyarakat agar segera menuntaskan perekaman data Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No 32 tahun 2004, tentang *Pemerintahan daerah*

dibatasi hingga 30 september 2016.<sup>2</sup> Dalam periode 2016 Pemerintah Kabupaten Cirebon khususnya Kecamatan Losari belum mencapai hasil yang berdasarkan target yang telah ditetapkan dalam program pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) . Sehingga hal tersebut mempengaruhi akuntabilitas dari suatu organisasi Pemerintahan tersebut dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat yang seharusnya melaksanakan tugas dengan maksimal dengan ketentuan atau prosedur yang telah ditentukan.

Dalam pengamatan awal yang dilakukan di kantor Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon, peneliti menemukan beberapa hal yang berkaitan dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pihak penerima pelayanan, khususnya pada program pelayanan pembuatan E-KTP. Permasalahan tidak tersedianya blangko E-KTP atau habis, sehingga masyarakat yang ingin melakukan perekaman E-KTP hanya mendapatkan Surat Keterangan sebagai pengganti E-KTP sementara yang berlaku enam bulan. Pihak kecamatan sendiri menjelaskan tentang habisnya blangko E-KTP tersebut dikarenakan kendala dari pusat karena pengadaan blangko E-KTP sendiri memang secara terpusat. Kemudian belum terpenuhinya target yang ingin dicapai dalam proses perekaman E-KTP serta kondisi bangunan kantor Kecamatan Losari yang dalam proses perbaikan sehingga hal tersebut menghambat pelayanan pembuatan E-KTP.

---

<sup>2</sup> <http://www.kabar-cirebon.com/read/2016/08/ratusan-ribu-warga-belum-E-KTP/>, pada tanggal 4 maret 2017 pukul 21:39 WIB

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP dalam periode 2016 serta ingin mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP tersebut Berdasarkan masalah diatas yang telah dirumuskan tersebut membuat peneliti ingin mengkaji tentang kinerja pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dengan judul *“Kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon Dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2016”*

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil latar belakang masalah diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan E-KTP tahun 2016?
2. Faktor apa yang mempengaruhi kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan E-KTP?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan E-KTP.
2. Untuk menengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan E-KTP .

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

##### 1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menjadikan referensi terkait kajian kinerja dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai pengaplikasian berbagai teori yang telah dipelajari sehingga dapat berguna dalam segi pemahaman, penalaran dan pengalaman peneliti serta bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu sosial dan politik khususnya dalam ilmu Pemerintahan.

##### 2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Cirebon tepatnya Kecamatan Losari sebagai penilaian logis dari masyarakat terhadap kinerja terkait dengan kinerja pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losari. Sedangkan untuk masyarakat Kabupaten Cirebon khususnya Kecamatan Losari dapat dijadikan salah satu sarana informasi mengenai kinerja pelayanan pembuatan E-KTP yang dapat digunakan sebagai pengetahuan tambahan serta pemahaman terhadap pelayanan pembuatan E-KTP tersebut.

## E. Pustaka Terdahulu

Adapun beberapa hasil kajian dari penelitian terdahulu yang susai dengan penelitian ini yakni sebagai pembanding dengan hasil penelitian yang dilakukan.

**Tabel 1.1**

**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Hasil Penelitian
1	Robby Setiawan: Judul “Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (2013)”	Secara umum Kinerja aparatur dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada dapat dikatakan baik, karena pelaksanaan telah mengikuti ketentuan dasar hukum serta petunjuk pelaksanaan program E-KTP dari Pemerintah pusat maupun Pemerintah daerah. Namun ada beberapa kendala kinerja Aparatur Pemerintah berupa peralatan penunjang pembuatan E-KTP yang sempat mengalami kerusakan serta kondisi listrik yang sering padam sehingga menghambat proses pembuatan E-KTP.
2	Fahruradi, Djumadi, Burhanudin: Judul “Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (2013)”	Secara umum Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara masih tergolong kurang baik, mulai dari masih adanya keluhan dari warga mengenai kurangnya perhatian dari petugas serta daya tanggap petugas yang belum maksimal dalam menanggapi permohonan dari masyarakat seringkali pemohon menunggu cukup lama untuk dapat dilayani dan juga masih sering terjadi <i>Miss Communication</i> atau kesalahan pemberian informasi kepada masyarakat. Faktor yang menjadi kendala dalam kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara ialah masih kurangnya sumberdaya manusia dalam pelayanan pembuatan E-KTP dan minimnya fasilitas penunjang proses pembuatan E-KTP

## **F. Kerangka Dasar Teori**

Untuk mempermudah dalam penelitian dan dalam penyusunan serta penyesuaian antara konsep dilapangan dan teori yang ada agar tidak terjadi kesimpangsiuran pada saat pembuatan laporan, maka perlu adanya suatu teori (kerangka pikir) sebagai acuan dan pedoman penyusunan tentang kerangka pikir dalam hal-hal yang berkaitan dengan persoalan yang akan diteliti dan peneliti akan mencoba menjabarkan kerangka teori ini sebagai landasan penelitian.

### **1. Kinerja**

Kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja memiliki tiga pengertian yaitu: (1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja.

Menurut Prawirosentono Kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh adan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>3</sup>

Menurut Hasibuan Kinerja adalah kualitas kerja yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan atas kecakapan yang dimilikinya dan bekerja dengan bersungguh-sungguh serta waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Anwar Prabu MangkuNegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, Reflika Aditama, Bandung, 2005, hlm 9

<sup>4</sup> Ibid., hlm9

A.A. Anwar Prabu MangkuNegara bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.<sup>5</sup>

Maryoto mengemukakan bahwa “kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, missal standar, target/sasaran atau criteria yang telah disepakati bersama”.<sup>6</sup>

Agus Dwiyanto mengemukakan penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dengan dilakukan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.<sup>7</sup>

Surya Dharma bahwa manajemen kinerja didefinisikan oleh Bacal sebagai proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dalam kemitraan antara seorang karyawan dan atasan langsungnya. Proses ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Ibid., hlm 9

<sup>6</sup> Ibid., hlm 9

<sup>7</sup> Rachman Edytia Alfian, “Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Tahun 2015-2016”, Skripsi, Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017, hal 9

<sup>8</sup> Ibid., hlm 10

Penilaian kinerja menurut Nugraha bahwa, evaluasi strategi organisasi merupakan penilaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selanjutnya disebutkan pula, penilaian kinerja organisasional berdampak pada pemberian penghargaan, kritik yang sifatnya membangun, kenaikan pangkat, penugasan kembali, atau pemberhentian dan pemecatan kepada manajer pusat pertanggungjawaban.<sup>9</sup>

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut kondisi kinerja karyawan dapat diketahui.

Menurut Bambang Wahyudi dalam Umam, penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja (jabatan) seorang karyawan termasuk potensi perkembangannya.<sup>10</sup> Henry Simamora berpendapat dalam Khaerul Umam, penilaian kinerja diartikan sebagai proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Ibid., hlm 9

<sup>10</sup> Ibid., hlm 9

<sup>11</sup> Ibid., hlm 9

Menurut Agus Dwiyanto, ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik yaitu, sebagai berikut :

a. Produktivitas

Produktivitas merupakan memasukkan seberapa besar pelayanan publik untuk memiliki hasil yang duharapkan sebagai salah satu indikator yang penting.

b. Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan

Kualitas layanan kepada pelanggan bisa dilihat sebagai aspek efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada konsumennya.

c. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam merespon secara cepat apa yang dibutuhkan masyarakat. Responsivitas dapat diartikan adanya kepekaan atau daya tanggap organisasi pada apa yang diinginkan oleh masyarakat.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal juga seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Ibid., hlm10

Namun, ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah, Menurut Zeithaml dkk, kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing memiliki indikator sebagai berikut:

a. *Tangibel* (Berwujud); Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Salah satu indikatornya ialah:

- a. Sarana dan Prasarana
- b. Penampilan petugas/aparatur dalam Pelayanan

b. *Reliability* (Kehandalan); Merupakan kemampuan suatu pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Salah satu indikatornya ialah:

- a. Bentuk Pelayanan
- b. Keterampilan Pegawai

c. *Responsiviness* (Ketanggapan); Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan efektif. Salah satu indikatornya ialah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Efektifitas pelayanan

d. *Assurance* (Jaminan); Yaitu mencakup upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila terjadi akan mengakibatkan masalah dalam kehidupan social. Salah satu indikatornya ialah:

- a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

e. *Empathy* (Empati); Merupakan perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Salah satu indikatornya ialah:

- a. Kemampuan melakukan komunikasi yang baik dalam pelayanan<sup>13</sup>

Menurut Syafarudin Alwi dalam Umam, secara teoritis tujuan penilaian kinerja dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development*.

Suatu yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan:

- a. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi.
- b. Hasil penilaian digunakan sebagai staffing decision.
- c. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

Adapaun yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan:

- a. Prestasi real yang dicapai individu.
- b. Kelemahan-kelemahan individu yang mengambat kinerja.
- c. Prestasi-prestasi yang dikembangkan.

---

<sup>13</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm 46

Menurut Agus Dwiyanto dkk, dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik di Indonesia, pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

1. Faktor internal meliputi :

a. Sarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, kedua hal ini sangat diperlukan untuk mencapai hasil sesuai dengan apa yang diharapkan.

b. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah penggerak segala pekerjaan, apabila tidak ada manusia didalam suatu pekerjaan maka mustahil suatu kegiatan dalam dapat berjalan. Oleh sebab itu sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai serta memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik agar kegiatan dapat terlaksana dengan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan.

c. Koordinasi antar unit

Koordinasi antar unit dapat juga dikatakan sebagai kerja sama yang dilakukan unit satu dengan yang lain, dengan tujuan saling mem back-up satu sama lain agar tidak terjadi ketimpangan dalam suatu pelayanan dan juga agar semua pekerjaan dapat berjalan dengan maksimal.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Ibid., hlm 11

## 2. Faktor eksternal meliputi

### a. Pengguna jasa

Berdasarkan pendapat Soebijanto dikutip Agus Dwiyanto. “kadang kala pengguna jasa menghalalkan segala cara untuk menyelesaikan urusannya meskipun melanggar peraturan, seperti kasus pengurusan izin administrasi apabila data tidak lengkap maka tidak diproses”.

### b. Kelengkapan Administrasi

Kinerja individu maupun kinerja organisasi sangat membutuhkan kelengkapan administrasi sebagai faktor pendukung yang dapat meningkatkan kinerja.

### c. Koordinasi dengan instansi lain

Koordinasi adalah suatu fungsi dalam kinerja yang sangat penting untuk menciptakan kelancaran suatu pekerjaan, koordinasi harus dilakukan agar saat melakukan kegiatan apapun, kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja yang akan dicapai suatu organisasi. Salah satunya faktor internal dan eksternal. Namun ada yang paling dominan terhadap kinerja yaitu, sumber daya manusia (SDM) dan struktur organisasi.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Ibid., hlm 12

## 2. Pemerintah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia terdapat beberapa definisi dari Pemerintah yaitu: Pemerintah ialah (1) sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu Negara atau bagian-bagiannya; (2) sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan.<sup>16</sup>

Pengertian Pemerintahan juga mempunyai dua pengertian yang berbeda yaitu Pemerintahan dalam arti luas dan Pemerintahan dalam arti yang sempit. Pemerintah dalam arti yang luas adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh organ-organ dan badan-badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam rangka mencapai tujuan Negara. Menurut ajaran tripraja, Pemerintahan dalam arti sempit hanya meliputi kekuasaan eksekutif saja dan Pemerintahan dalam arti sempit meliputi segala kegiatan dari Pemerintah. Jadi Pemerintahan dalam arti sempit adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh badan eksekutif dan jajarannya dalam rangka mencapai tujuan Negara.<sup>17</sup>

H Muhammad Rohidin Pranadjaja dalam bukunya yang berjudul “Hubungan antar Lembaga Pemerintahan”, pengertian Pemerintah dijelaskan bahwa “Istilah Pemerintah berasal dari kata perintah, yang berarti perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu, sesuatu yang harus dilakukan. Pemerintah adalah orang, badan atau aparat yang mengeluarkan atau memberi perintah”.

---

<sup>16</sup> <http://kbbi.web.id/perintah> diakses pada tanggal 15 maret 2017 pukul 20:42 WIB

<sup>17</sup> Dasril Radjab, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1994, hal 57

Menurut Talizidhu Ndraha, Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui hubungan Pemerintah, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat yang diperlukan sesuai dengan ketentuan (harapan) yang diperintah.<sup>18</sup>

Utrecht berpendapat bahwa istilah Pemerintah itu meliputi 3 (tiga) pengertian yang berbeda, yaitu:<sup>19</sup>

1. Pemerintah sebagai gabungan seluruh badan keNegaraan yang berkuasa memerintah, dalam arti kata luas. Jadi termasuk seluruh badan keNegaraan yang bertugas menyelenggarakan kesejahteraan umum, yakni badan yang bertugas membuat peraturan perundang-undangan, badan yang bertugas menjalankan peraturan perundang-undangan, dan badan yang bertugas mengawasi bagaimana peraturan perundang-undangan tersebut dijalankan. Dengan demikian badan-badan tersebut meliputi legislatif, eksekutif dan yudikatif.
2. Pemerintah sebagai gabungan badan keNegaraan tertinggi yang berkuasa memerintah di wilayah suatu Negara, misalnya: Raja, Presiden, Yang Dipertuan Agung.
3. Pemerintah dalam arti kepala Negara (Presiden) bersama-sama dengan menteri-menterinya, yang berarti organ eksekutif, yang biasa disebut dengan dewan menteri atau kabinet.

---

<sup>18</sup> Adam Surahman, "Peran Pemerintah Daerah dalam Pembangunan Pertanian di Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang" Thesis, Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanudin, Makasar, 2011, hal 30-34.

<sup>19</sup> M. Solly Lubis, *Ilmu Negara*, Alumni, Bandung, 1975, hal 23

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 terdapat 2 sistem Pemerintahan yaitu:

1. Pemerintah Pusat, selanjutnya disebut Pemerintah, adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>20</sup>

2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>21</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 urusan Pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah meliputi:<sup>22</sup>

1. Politik luar negeri;
2. Pertahanan ;
3. Keamanan;
4. Yustisi;
5. Moneter dan fiskal nasional, dan
6. Agama;

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 1 tentang *Pemerintah Daerah*

<sup>21</sup> Ibid., pasal 1

<sup>22</sup> Ibid., pasal 10

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 urusan Pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah Kabupaten/Kota meliputi:

1. Perencanaan dan pengendalian pembangunan.
2. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang.
3. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
4. Penyediaan sarana dan prasarana umum.
5. Penanganan bidang kesehatan.
6. Penyelenggaraan pendidikan.
7. Penanggulangan masalah social.
8. Pelayanan bidang ketenagakerjaan.
9. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah.
10. Pengendalian lingkungan hidup.
11. Pelayanan pertanahan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi dari Kecamatan ialah, daerah bagian Kabupaten(Kota) yang membawahkan beberapa kelurahan, dikepalai oleh seorang camat.<sup>23</sup> Sedangkan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 14 disebutkan pengertian yang dimaksud Kecamatan yaitu: “Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.”<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> <http://kbbi.web.id/camat> diakses tanggal 15 maret 2017 pukul 22:36 WIB

<sup>24</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 14 tentang *Kecamatan*

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 15 mengenai tugas umum Camat dalam Pemerintahan meliputi:<sup>25</sup>

1. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan di tingkat Kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 15 mengenai kewenangan Camat dalam Pemerintahan meliputi:<sup>26</sup>

1. Perizinan;
2. Rekomendasi;
3. Koordinasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitasi;
7. Penerapan;

---

<sup>25</sup> Ibid., pasal 15

<sup>26</sup> Ibid., pasal 15

8. Penyelenggaraan, dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan;

### **3. Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald, bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dengan suatu produk fisik.<sup>27</sup>

Sedangkan menurut Loveloc, “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.<sup>28</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Dr. Hardiyansyah, M.Si., *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm 10

<sup>28</sup> Ibid., hlm 10

<sup>29</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Adapun Asas-asas dalam Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:<sup>30</sup>

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Parsipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

---

<sup>30</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4, pelayanan publik berasaskan:<sup>31</sup>

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. parsitifatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggara pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara Negara/Pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh Pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang *Pelayanan Publik*

<sup>32</sup> Dr. Hardiyansyah, M.Si., *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm 25

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Ibid., hlm 11

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Ibid., hlm 11

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 diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.”Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap yang dibutuhkan.

Sementara itu, dalam Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan.
2. ketersediaan prosedur pelayanan publik yang terbuka,konsisten
3. ketersediaan pelayanan mudah bagi masyarakat
4. Keterbukaan informasi
  1. ketersediaan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi
  - 2, ketersediaan informasi prosedur-prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat
5. Kepastian pelaksanaan pelayanan
  1. kesesuaian antar waktu yang digunakan dalam proses pemberian
  2. pelayanan dengan jadwal yang ada.
  3. kesesuaia biaya pelayanan dengan tarif yang telah ditentukan
6. Tingkat profesional petugas

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. E-government sendiri berfungsi untuk bisa meningkatkan mutu dari pelayanan publik, dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. Serta komunikasi di dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah agar bisa terbentuk pemerintahan yang bersih, transparan serta agar bisa untuk menjawab tuntutan perubahan dengan efektif.

Adapun tujuan e-government diantaranya yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Dari kedua penjelasan yang telah diberikan ada penjelasan lain yang ingin diberikan yaitu mengenai manfaat dari e-government, manfaat e-government sendiri terbagi menjadi 3 yaitu:

1. Untuk dapat memperbaiki sebuah kualitas layanan dari pemerintahan pada para stakeholder, yang utama ialah di dalam hal-hal kinerja efektivitas dan juga efisiensi pada berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Supaya meningkatkan transparansi kontrol dan juga akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yakni di dalam sebuah rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.
3. Agar dapat mengurangi dengan signifikan total dari biaya administrasi, relasi beserta interaksi yang juga dikeluarkan oleh pemerintah untuk kepentingan dari aktivitas sehari-hari.

Adapun jenis-jenis e-government yaitu:

1. Government to Citize (G2C) ialah sebuah teknologi informasi yang memiliki sebuah tujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.
2. Government to Business (G2B) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan seorang relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pembisnis.
3. Government to Goverment (G2G) ialah sebuah web pemerintahan yang dibuat dengan tujuan agar dapat memenuhi berbagai macam dari informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.
4. Government to Employees (G2E) ialah sebuah tipe hubungan yang juga ditujukan supaya para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.

Pengertian E-KTP berasal dari Elektronik-KTP, yakni Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Berdasarkan situs resmi dari E-KTP sendiri dimana KTP Elektronik merupakan dokumen kependudukan didalamnya memuat sistem pengendalian dan keamanan baik melalui sisi teknologi informasi ataupun administrasi yang berbasis berdasarkan basis data dari kependudukan nasional.

KTP Elektronik yang menjadi salah satu usulan Menteri Dalam Negeri sangat memerlukan teknologi informasi sebagai alat utama yang digunakan dalam tahap-tahap pelaksanaannya. KTP Elektronik menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 tahun 2011 adalah KTP yang memiliki spesifikasi dengan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.<sup>35</sup>

Fungsi dan kegunaan E-KTP Elektronik yang disebutkan dalam situs resmi E-KTP ialah sebagai berikut:<sup>36</sup>

1. Sebagai identitas jati 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.

---

<sup>35</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang *Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*.

<sup>36</sup> <http://www.E-KTP.com/fungsi-E-KTP/> diakses pada tanggal 16 maret 2017 pukul 1:30 WIB

## **G. Definisi Konseptional**

Definisi konseptional berfungsi sebagai penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas, dan tegas. Adapun definisi konseptional yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

### **1. Kinerja**

Kinerja adalah rangkaian dari fungsi pengukuran dan penilaian dalam kinerja pelayanan pembuatan E-KTP dengan menggunakan indikator dalam pengukurannya.

### **2. Pelayanan Publik**

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dalam bentuk administrasi, barang dan jasa. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan E-KTP dalam memberikan dampak dalam kinerja pembuatan E-KTP.

## H. Definisi Operasional

Ada beberapa indikator digunakan untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah, Menurut Zeithaml dkk, kualitas pelayanan dapat diukur dari tiga dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan),. Masing-masing memiliki indikator sebagai berikut:

a. *Tangibel* (Berwujud); Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Salah satu indikatornya ialah:

- 1) Ketersediaan Informasi
- 2) Sarana dan Prasarana

b. *Responsiviness* (Ketanggapan); Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Salah satu indikatornya ialah:

- 1) Keterampilan Pegawai

c. *Assurance* (Jaminan); Yaitu mencakup upaya kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan. Salah satu indikatornya ialah:

- 1) Jaminan waktu dalam pelayanan
- 2) Jaminan biaya dalam pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan pembuatan E-KTP yaitu :

- 1) Faktor sumber daya manusia
- 2) Faktor sarana dan prasarana

## **I. Metode Penelitian**

Menurut Hadari Nawawi, dalam melakukan suatu penelitian perlu diketahui tentang metode yang digunakan untuk mendapatkan data dalam rangka analisis dan interpretasi data yang ada. Metode adalah suatu cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>37</sup> Dalam tugas ini peneliti akan mengulas secara mendalam mengenai kinerja pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon.

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian merupakan keinginan dalam diri seseorang untuk memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep yang secara matang untuk dilakukan. Metode penelitian dalam hal tersebut berguna untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Untuk mencari pemecahan permasalahan maka penelitian akan menggunakan metode penelitian *kualitatif*. Maka metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *deskriptif*, dengan pendekatan *kualitatif*. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian, seperti individu, lembaga, kelompok dan masyarakat pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagainya.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Hadari Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, Penerbit UGM pers, Yogyakarta, 1985, hlm. 63

<sup>38</sup> Ibid., hlm 63

## 2. Lokasi Penelitian

Dalam pencarian informasi penelitian ini, peneliti mencari sumber data di kantor Kecamatan Losari khususnya dalam bagian pelayanan umum guna mengetahui permasalahan-permasalahan terkait.

## 3. Jenis Data

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah:

### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung di Kecamatan Losari sebagai hasil pengumpulan peneliti sendiri yang berupa kata atau frase yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara dari sumber/informan yang berupa keterangan-keterangan pihak-pihak yang terkait yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang ada didalam penelitian ini.

**Tabel 1.2**

**Data Primer**

Data Primer	Sumber
Wawancara	Kepala Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum & Masyarakat
Observasi	Data Temuan Lapangan

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh suatu organisasi atau perorangan yang didapatkan dari pihak lain mengumpulkan dan mengolahnya.<sup>39</sup> Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan, literature-literatur, dan dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

**Tabel 1.3**

### **Data Sekunder**

Data sekunder	Sumber
Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Daftar penduduk wajib KTP Kecamatan Losari</li><li>- Renstra SKPD terkait</li><li>- Catatan yang dimiliki instansi terkait</li></ul>

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses yang terpenting untuk mendapatkan suatu data yang relevan dengan penelitian secara valid. Pengumpulan data adalah syarat yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini diperlukan berbagai teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

---

<sup>39</sup> Siti Waridah Q dkk, *sosiologis2*, Bumi aksara, Jakarta, 2001, hlm.91

## 1. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh dua orang atau lebih guna mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan, baik itu berupa persepsi atas fakta yang ada, saran dan pendapat maupun komentar dalam suatu hal. Dalam melakukan wawancara, yang menjadi objek dalam penelitian ini ada 4 orang narasumber, yaitu:

**Tabel 1.4**  
**Narasumber Penelitian**

NO	NAMA	JABATAN
1	Bpk. Nuryanto	Kepala Seksi Pendapatan & Pelayanan Umum
2	Masyarakat	

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara melakukan tugas untuk mengumpulkan, menyusun, mencari, menyelidiki, meneliti serta mengolah sehingga dapat dijadikan suatu berkas yang bermanfaat. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, data alat penunjang proses perekaman E-KTP, serta catatan-catatan yang dimiliki oleh instansi terkait.

### 3. Observasi langsung

Dalam teknik ini penulis melakukakn pengamatan langsung atau peninjauan cermat dilapangan atau lokasi penelitian serta untuk melengkapi data-data yang belum didapat melalui metode wawancara. Dengan observasi langsung penulis mengunjungi Kantor Kecamatan Losari khususnya pada bagian pelayanan umum.

### 5. Teknik Analisis Data

Mengingat dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif maka data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak dianalisis menggunakan angka-angka, tetapi melainkan data yang diperoleh akan diklasifikasikan atau dikategorikan dan kemudian dideskripsikan, serta kemudian diinterpretasikan susai dengan tujuan dan kepentingan dalam penelitian.

Dalam hal analisis data kualitaitaf, Bogdan menyatakan bahwa, “analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diinformasikan kepada orang lain”<sup>40</sup>.

---

<sup>40</sup> Prof.Dr.Sugiyono,*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,Alfabeta,Bandung,2013,hlm 244

Menurut Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, display data, menarik kesimpulan/verifikasi.<sup>41</sup>

### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

### 2. Display Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### 3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

---

<sup>41</sup> Ibid., hlm 246

## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Profil Kantor Kecamatan Losari**

##### **1. Deskripsi Kecamatan Losari**

Losari adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Losari memiliki wilayah administratif dalam 10 Desa yaitu Desa Astanalanggar, Desa Barisan, Desa Losari Kidul, Desa Panggangsari, Desa Losari Lor, Desa Mulyasari, Desa Kalirahayu, Desa Kalisari, Desa Ambulu dan Desa Tawang Sari, dengan Ibukota Kecamatan Desa Panggangsari.

Batas wilayah Kecamatan Losari:

- a. Sebelah Barat : Kecamatan Gebang
- b. Sebelah Utara : Laut Jawa
- c. Sebelah Timur : Provinsi Jawa Tengah
- d. Sebelah Selatan : Kecamatan Pabedilan

Kecamatan Losari berada di dataran rendah dengan berada di ketinggian 3 meter dari permukaan laut. Jarak Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten Cirebon adalah 48 Km. Kecamatan Losari Beriklim seperti layaknya daerah dataran rendah di daerah tropis dengan cuaca panas sebagai ciri khasnya. Kecamatan Losari dihuni oleh 18.216 KK dengan jumlah keseluruhan penduduk

Kecamatan Losari adalah 64.565 orang dengan jumlah penduduk laki-laki 32.107 orang dan penduduk perempuan 32.458 orang.

## **2. Visi dan Misi Kecamatan Losari**

### **a. Visi**

Visi SKPD adalah gambaran arah pembangunan atau kondisi masa depan yang ingin dicapai SKPD melalui penyelenggaraan tugas dan fungsi dalam kurung waktu 5 (lima) tahun yang akan datang. Adapun Visi Kantor Kecamatan Losari Tahun 2014 – 2019 adalah “ **Terwujudnya Pelayanan Publik yang Optimal dan Responsif Menuju Masyarakat yang Mandiri**”.

### **b. Misi**

Untuk mewujudkan Visi tersebut, misi yang akan dilaksanakan Kantor Kecamatan Losari adalah:

1. Menyelenggarakan pemerintahan yang baik, bersih, transparan, berwibawa untuk mendukung pelayanan yang optimal.
2. Memfasilitasi upaya-upaya peningkatan keberdayaan masyarakat dan desa.

## **3. Gambaran Pelayanan SKPD Kantor Kecamatan Losari**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 73 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan Losari, maka struktur organisasi Kantor Kecamatan Losari adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.2**

**Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Losari**



Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Losari, terdiri dari:

1. Camat;
2. Sekretaris Kecamatan;
  - a. Sub Bagian Umum dan Keuangan
  - b. Sub Bagian Program
3. Seksi Pemerintahan;
4. Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban;
6. Seksi Kesejahteraan Rakyat;
7. Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum;
8. Kelompok Jabatan Fungsional;

#### **4. Rincian Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural Kantor Kecamatan Losari**

##### **1. Camat**

Camat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Bupati, dalam melaksanakan tugas di bidang penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kehidupan kemasyarakatan di wilayah kecamatan;
- b) Mengelola rencana dan program kerja kecamatan, sebagai pedoman pelaksanaan tugas, sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah;
- c) Memimpin, mengoordinasikan, dan mengendalikan seluruh kegiatan kecamatan di wilayah kecamatan;
- d) Menyusun dan melaporkan serta mempertanggung jawabkan tugas kedinasan secara operasional dan administrasi kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
- e) Membina dan memotivasi bawahan serta memelihara secara terus menerus kemampuan berprestasi pegawai di kecamatan, dalam rangka peningkatan produktifitas pegawai dan pengembangan karier pegawai;
- f) Mendistribusikan dan memberi petunjuk serta arahan kepada Sekretaris Kecamatan dan para Kepala Seksi, dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas, sesuai bidang tugasnya;
- g) Memantau, mengendalikan, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan tugas bawahan;
- h) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- i) Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum

- j) Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- k) Mengoordinasikan memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- l) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- m) Mengelola pelaksanaan pembinaan, bimbingan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desadan/atau kelurahan;
- n) Mengelola pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan;
- o) Mengelola pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek: perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- p) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan;
- q) Melaksanakan pembinaan administrasi meliputi urusan ketatausahaan dan program kecamatan;
- r) Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas operasional perangkat otonom di kecamatan yang menangani bidang-bidang pekerjaan umum, pendidikan, kebudayaan, kesehatan dan keluarga berencana, pertanian, peternakan, perikanan, perkebunan dan kehutanan;

- s) Menyelenggarakan pembinaan dalam bidang pertanahan, industri dan perdagangan, lingkungan hidup, koperasi dan tenaga kerja di wilayah kerjanya;
- t) Menyelenggarakan pemerintahan bidang tertentu lainnya, yaitu informasi dan komunikasi, kesejahteraan sosial, penanaman modal, pertambangan, pemukiman, perimbangan keuangan dan penataan ruang;
- u) Melaksanakan koordinasi, konsultasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan, dengan satuan kerja terkait;
- v) Mengkoordinasikan UPT, di wilayah kerjanya;
- w) Memberikan rekomendasi dalam rangka melaksanakan evaluasi dan penilaian pelaksanaan tugas berupa Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) para Kepala UPT di wilayah kerjanya;
- x) Melaksanakan pemantauan dan pengawasan terhadap setiap pelaksanaan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat;
- y) Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Bupati, yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kehidupan kemasyarakatan di wilayah kerjanya, dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan;
- z) Mengelola penyusunan rencana dan pelaksanaan anggaran kecamatan;
- aa) Melaporkan secara rutin, baik tertulis maupun lisan kepada Bupati, setiap kegiatan yang dilakukan atau kejadian di wilayah kerjanya;

- bb) Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kerja kecamatan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
- cc) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati, sesuai dengan tugas dan fungsinya;

## **2. Sekretaris Kecamatan**

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Camat, dalam melaksanakan tugas di bidang kesekretariatan;
- b) Mengoordinasikan tugas-tugas internal di lingkup kecamatan;
- c) Mengelola penyusunan rencana dan program kerja Sekretariat, sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- d) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada para Kepala Subbagian, sesuai bidang tugasnya;
- e) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas, peningkatan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
- f) Memantau, mengendalikan, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan tugas bawahan;
- g) Mewakili Camat dalam hal Camat berhalangan untuk melakukan koordinasi eksternal yang berkaitan dengan tugas-tugas kecamatan;
- h) Mengelola penyusunan rencana dan program kerja kecamatan, sebagai pedoman pelaksanaan tugas kecamatan;

- i) Mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan administrasi kearsipan, naskah dinas baik yang masuk maupun keluar;
- j) Mengoreksi dan memaraf surat-surat atau naskah dinas di lingkup kecamatan;
- k) Mengatur pelaksanaan layanan di bidang kesekretariatan kepada unit organisasi di lingkup kecamatan;
- l) Menyusun dan menelaah yang berhubungan dengan keputusan Camat;
- m) Memantau kegiatan bawahan lingkup Sekretariat;
- n) Melaksanakan pengadaan dan perlengkapan serta rumah tangga yang menjadi kebutuhan kecamatan;
- o) Melaksanakan penatausahaan keuangan kecamatan;
- p) Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data kecamatan;
- q) Melaksanakan urusan umum yang meliputi ketatausahaan, perlengkapan, kerumahtanggaan, hubungan masyarakat dan administrasi lainnya;
- r) Menyusun dan mengolah data kepegawaian kecamatan;
- s) Melaksanakan koordinasi dalam menunjuk pemimpin kegiatan;
- t) Mengadministrasikan semua urusan surat keterangan, rekomendasi, dan perizinan yang ada di wilayah kecamatan;
- u) Melaksanakan pengusulan/penunjukan bendahara dan pembantu bendahara;
- v) Melaksanakan pembinaan, pengarahan, dan pengawasan kepada bendahara;
- w) Memantau, mengoordinasikan, dan melaporkan setiap kegiatan kedinasan kepada Camat;
- x) Mengelola perencanaan dan program kecamatan;

- y) Mengelola dan mengoordinasikan penyusunan rencana dan pelaksanaan anggaran lingkup kecamatan;
- z) Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Camat, yang berkaitan dengan kegiatan kecamatan termasuk urusan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, hubungan masyarakat, perencanaan dan program kecamatan, dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan;
- aa) Melaporkan kepada Camat, setiap selesai melaksanakan tugas/penugasan;
- bb) Mengelola evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/kegiatan kesekretariatan, sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- cc) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat, sesuai dengan tugas dan fungsinya;

### **3. Subbagian Umum**

Subbagian Umum memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Sekretaris Kecamatan dalam melaksanakan tugas di bidang umum, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan;
- b) Menyusun rencana dan program kerja Subbagian Umum sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- d) Membina dan memotivasi bawahan dalam pelaksanaan tugas;
- e) Memantau, mengendalikan, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan tugas bawahan;

- f) Mengonsep, mengoreksi, dan memaraf naskah dinas yang akan ditandatangani oleh pimpinan;
- g) Melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat dan keprotokolan;
- h) Melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan dan administrasi perjalanan dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- i) Mengatur administrasi dan pelaksanaan surat masuk dan surat keluar sesuai dengan ketentuan Tata Naskah Dinas yang berlaku;
- j) Melaksanakan pencatatan aset/inventaris, pengadaan kebutuhan administrasi dan pemeliharaan bangunan, penataan ruangan/halaman serta pekarangan kecamatan;
- k) Mengoreksi konsep naskah dinas hasil kerja bawahan;
- l) Mengumpulkan dan mengolah data kepegawaian;
- m) Menyusun, menyimpan, dan memelihara data-data kepegawaian di lingkup kecamatan;
- n) Membuat konsep rekomendasi pemberian izin belajar, , tugas belajar dan ujian dinas serta mengusulkan pemberian tanda penghargaan dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- o) Melaksanakan kegiatan pengusulan yang berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan pegawai dan penerapan sanksi hukum disiplin pegawai di lingkup kecamatan;
- p) Melaksanakan koordinasi dan konsultasi tentang urusan kepegawaian dengan satuan kerja terkait;
- q) Melaksanakan layanan di bidang keuangan di lingkup kecamatan;

- r) Melaksanakan urusan penatausahaan keuangan;
- s) Menyusun dan mengusulkan nama-nama calon bendahara dan pembantu bendahara kepada atasan;
- t) Membina mengawasi bendahara dan para bendahara pembantu
- u) Melaksanakan pengadministrasian dan pembayaran gaji;
- v) Mengoordinasikan pelaksanaan penerimaan, pengeluaran, pertanggungjawaban dan pembukuan keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- w) Mengkoordinasikan pelaksanaan penyelesaian tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi (TPTGR);
- x) Membuat berita acara barang rusak/hilang untuk keperluan proses administrasi TPTGR;
- y) Melaksanakan pembinaan/bimbingan/pengarahan kegiatan pekerjaan bendahara dan bendahara pembantu;
- z) Merencanakan kebutuhan barang inventaris;
  - aa) Menyediakan dan mendistribusikan kebutuhan perlengkapan kecamatan;
  - bb) Melaksanakan pengelolaan barang inventaris kecamatan;
  - cc) Mencatat dan melaporkan barang inventaris;
  - dd) Melaksanakan penyusunan/pengusulan kebutuhan perlengkapan kepada Sekretaris Kecamatan;
  - ee) Melaksanakan pengadaan barang dan jasa sesuai kebijakan pimpinan;
  - ff) Melaksanakan pengelolaan kebersihan dan keamanan kantor dan lingkungannya;

- gg) Melaksanakan usulan administrasi penghapusan/DUM barang inventaris sesuai dengan aturan yang berlaku;
- hh) Melaksanakan pengamanan dan penyimpanan perlengkapan yang rusak;
- ii) Memberi saran dan bahan pertimbangan kepada Sekretaris Kecamatan yang berkaitan dengan urusan umum dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan;
- jj) Melaporkan kepada Sekretaris, setiap selesai melaksanakan tugas/penugasan;
- kk) Menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran dan pelaksanaan Subbagian Umum;
- ll) Bersama dengan Kepala Subbagian Program melaksanakan asistensi/pembahasan rencana anggaran Subbagian Umum dengan satuan kerja terkait / Tim/Panitia Anggaran;
- mm) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/kegiatan Subbagian Umum, sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- nn) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan, sesuai tugas dan fungsinya;

#### **4. Subbagian Program**

Subbagian Program mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Sekretaris Kecamatan dalam melaksanakan tugas di bidang perencanaan dan program;
- b) Menyusun rencana dan program kerja Subbagian Program, sebagai pedoman pelaksanaan tugas;

- c) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- d) Membina dan memotivasi bawahan dalam pelaksanaan tugas;
- e) Memantau, mengendalikan, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan tugas bawahan;
- f) Menyusun program dan anggaran kecamatan;
- g) Mengoreksi konsep naskah dinas yang akan ditandatangani Camat;
- h) Mengoordinasikan pelaksanaan layanan di bidang program kepada unit organisasi di lingkup kecamatan;
- i) Menyiapkan bahan penyusunan konsep rencana strategis kecamatan;
- j) Menyusun perencanaan tahunan kecamatan dan perencanaan lainnya;
- k) Menyusun usulan rencana anggaran sesuai perencanaan dan program kecamatan;
- l) Menyajikan data pelaksanaan kegiatan kecamatan;
- m) Meremajakan data dalam sistem informasi masalah kecamatan;
- n) Menyusun konsep laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah;
- o) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/kegiatan Subbagian Program, sesuai ketentuan yang berlaku;
- p) Menyusun laporan tahunan kegiatan kecamatan;
- q) Menyusun konsep pembuatan profil kecamatan;
- r) Melaksanakan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) kecamatan;
- s) Melaksanakan revitalisasi bottom up planning kegiatan program kecamatan;

- t) Melaksanakan konsolidasi dalam perencanaan program kecamatan dengan satuan kerja terkait;
- u) Mengumpulkan dan mengolah hasil kegiatan program kecamatan;
- v) Menyusun dan membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan program kecamatan;
- w) Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Sekretaris Kecamatan, yang berkaitan dengan kegiatan perencanaan dan program kecamatan, dalam rangka pengambilan keputusan/ kebijakan;
- x) Melaporkan kepada Sekretaris Kecamatan, setiap selesai melaksanakan tugas/penugasan;
- y) Mengoordinasikan, mengoreksi, menyusun rencana anggaran kecamatan;
- z) Melaksanakan asistensi/pembahasan rencana anggaran kecamatan bersama dengan para Kepala Seksi dengan satuan kerja terkait / Tim/Panitia Anggaran;
- aa) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/kegiatan dinas, sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- bb) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan, sesuai dengan tugas dan fungsinya;

## **5. Seksi Pemerintahan**

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Camat, dalam melaksanakan tugas urusan pemerintahan kecamatan, pembinaan pemerintahan desa dan atau kelurahan;

- b) Menyiapkan rencana dan program kerja Seksi Pemerintahan, sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam pelaksanaan tugas, peningkatan produktifitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- e) Memantau, mengendalikan, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan tugas bawahan;
- f) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- g) Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi, dan konsultasi pelaksanaan administrasi pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
- h) Melaksanakan fasilitasi pemilihan Kuwu dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD);
- i) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat desa dan/atau kelurahan;
- j) Mengumpulkan dan mengolah data pemerintahan di tingkat kecamatan;
- k) Menyajikan data situasi/kondisi pemerintahan di tingkat kecamatan;
- l) Melaksanakan kegiatan administrasi pemerintahan;
- m) Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan pengawasan preventif serta memfasilitasi penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau kelurahan;
- n) Melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan umum;
- o) Melaksanakan kegiatan administrasi bidang pertanahan;

- p) Melaksanakan administrasi dalam penyelenggaraan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
- q) Melaksanakan koordinasi horizontal dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas urusan pemerintahan;
- r) Melaksanakan penelaahan dan kajian terhadap rancangan Peraturan Desa dan rancangan Peraturan Kuwu;
- s) Melaksanakan pemantauan pelaksanaan pemerintahan tingkat desa/kelurahan di wilayah kerja kecamatan;
- t) Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Camat, yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan di kecamatan, dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan;
- u) Melaporkan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan kepada Camat;
- v) Melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
- w) Menyiapkan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/ kegiatan Seksi Pemerintahan, sesuai ketentuan yang berlaku;
- x) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat, sesuai bidang tugas dan fungsinya;

## **6. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban**

Seksi Ketenteraman dan Ketertiban mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Camat, dalam melaksanakan tugas pembinaan ketenteraman dan ketertiban tingkat kecamatan;
- b) Menyiapkan rencana dan program kerja Seksi Ketenteraman dan Ketertiban, sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam pelaksanaan tugas, peningkatan produktifitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- e) Memantau, mengendalikan, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan tugas bawahan;
- f) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia;;
- g) Mengumpulkan dan mengolah data bidang ketenteraman ketertiban dan perlindungan masyarakat;
- h) Menampilkan data situasi/kondisi keamanan, ketenteraman dan ketertiban di kecamatan, sesuai ketentuan yang berlaku;
- i) Melaksanakan pembinaan dan perlindungan masyarakat;
- j) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan satuan kerja terkait dalam rangka operasional penegakkan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah;
- k) Melaksanakan pembinaan, pengawasan terhadap kegiatan keramaian di wilayah kecamatan;

- l) Melaksanakan pengawasan terhadap pemanfaatan bidang pertambangan dan energi;
- m) Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan kepariwisataan;
- n) Melaksanakan perencanaan dan pengendalian usaha-usaha preventif dan represif serta memfasilitasi penyelesaian perselisihan antar warga masyarakat, suku, agama, dan ras;
- o) Merumuskan perencanaan bahan kebijakan penanggulangan bencana alam, kerusuhan sosial dan konflik etnis;
- p) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi kegiatan dan pembinaan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara;
- q) Melaksanakan pembinaan, pengawasan administrasi rekomendasi masalah perizinan, sesuai ketentuan yang berlaku;
- r) Melaksanakan pemantauan terhadap situasi ketenteraman dan ketertiban di kecamatan;
- s) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi horizontal dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas dalam menjaga situasi ketenteraman dan ketertiban di kecamatan;
- t) Melaksanakan konsultasi vertikal dalam upaya perlindungan masyarakat di kecamatan;
- u) Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Camat, yang berkaitan dengan kegiatan pembinaan ketenteraman dan ketertiban tingkat kecamatan, dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan;
- v) Melaporkan kepada Camat, setiap selesai melaksanakan tugas/penugasan;

- w) Menyiapkan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/kegiatan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban, sesuai ketentuan yang berlaku;
- x) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat, sesuai bidang tugas dan fungsinya;

## **7. Seksi Ekonomi dan Pembangunan**

Seksi Ekonomi dan Pembangunan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Camat, dalam melaksanakan tugas di bidang ekonomi dan pembangunan tingkat kecamatan;
- b) Menyiapkan rencana dan program kerja Seksi Ekonomi dan Pembangunan, sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam pelaksanaan tugas, peningkatan produktifitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- e) Memantau, mengendalikan, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan tugas bawahan;
- f) Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan dan kecamatan;
- g) Melaksanakan peyiapan bahan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- h) Mengumpulkan dan mengolah data bidang ekonomi dan pembangunan di kecamatan;

- i) Menampilkan data situasi/kondisi ekonomi dan pembangunan di kecamatan, sesuai ketentuan yang berlaku;
- j) Melaksanakan fasilitasi pemberdayaan masyarakat desa;
- k) Melaksanakan kegiatan Musyawarah Rencana Pembangunan (MUSRENBANG) tahunan di kecamatan;
- l) Melaksanakan konsultasi vertikal dengan satuan kerja yang ada di tingkat kabupaten dan koordinasi horisontal terutama dengan Kepala UPT dan satuan kerja lainnya, dalam rangka usulan dan pelaksanaan kegiatan ekonomi dan pembangunan di kecamatan;
- m) Melaksanakan kegiatan latihan keterampilan bagi masyarakat tingkat kecamatan dan desa/kelurahan;
- n) Melaksanakan pendataan sumber daya dan potensi pembangunan tingkat desa;
- o) Melaksanakan bimbingan teknis dan pembinaan program pembangunan desa, teknologi tepat guna, lembaga-lembaga/organisasi masyarakat pelaku pembangunan di tingkat desa dan kelompok masyarakat yang mengelola usaha ekonomi, perkreditan maupun usaha produksi;
- p) Melaksanakan peyiapan bahan koordinasi di bidang pekerjaan umum;
- q) Melaksanakan peyiapan bahan koordinasi di bidang pembangunan budaya dan pariwisata;
- r) Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Camat, yang berkaitan dengan kegiatan pembinaan ekonomi dan perencanaan pembangunan tingkat kecamatan, dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan;
- s) Melaporkan kepada Camat, setiap selesai melaksanakan tugas/penugasan;

- t) Melaksanakan pemantauan kegiatan ekonomi dan pelaksanaan pembangunan di tingkat kecamatan;
- u) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/ kegiatan Seksi Ekonomi dan Pembangunan, sesuai ketentuan yang berlaku.
- v) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat, sesuai bidang tugas dan fungsinya;

### **8. Seksi Kesejahteraan Rakyat**

Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Camat, dalam melaksanakan tugas di bidang kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan;
- b) Menyiapkan rencana dan program kerja kerja Seksi Kesejahteraan Rakyat, sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam pelaksanaan tugas, peningkatan produktifitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- e) Memantau, mengendalikan, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan tugas bawahan;
- f) Mengendalikan dan mengoreksi pelaksanaan tugas pelaksana/bawahan;
- g) Mengumpulkan dan mengolah data kesejahteraan rakyat termasuk data kesejahteraan sosial masyarakat yang meliputi data pendidikan, agama, kemiskinan, kesehatan, dan data kesejahteraan sosial lainnya di kecamatan;
- h) Melaksanakan pengolahan data kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan;

- i) Menampilkan data peta situasi/kondisi kesejahteraan sosial di kecamatan, sesuai ketentuan yang berlaku;
- j) Melaksanakan pembinaan terhadap pemberdayaan kesejahteraan keluarga di tingkat Kecamatan dan desa/kelurahan;
- k) Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan peningkatan kegotong royongan dan keswadayaan masyarakat;
- l) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas pemeliharaan kesehatan masyarakat, penyuluhan kesehatan, lingkungan, pengawasan pangan, gizi keluarga dan masyarakat, keluarga berencana, pendidikan, olah raga, pemuda dan pemberdayaan perempuan;
- m) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan pembinaan di bidang pariwisata, kebudayaan, dan agama;
- n) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi vertikal dan horizontal, dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas bidang kesejahteraan rakyat;
- o) Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi pelayanan di bidang ketenagakerjaan;
- p) Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Camat, yang berkaitan dengan kegiatan pembinaan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan, dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan;
- q) Melaporkan kepada Camat, setiap selesai melaksanakan tugas/penugasan;
- r) Melaksanakan pemantauan tingkat kesejahteraan sosial masyarakat di tingkat kecamatan;
- s) Menyiapkan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/ kegiatan Seksi Kesejahteraan Rakyat, sesuai ketentuan yang berlaku;

- t) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat, sesuai bidang tugas dan fungsinya;

## **9. Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum**

Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Membantu Camat dalam melaksanakan tugas pendapatan dan pelayanan umum tingkat kecamatan;
- b) Menyiapkan rencana dan program kerja Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum, sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam pelaksanaan tugas, peningkatan produktifitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- e) Memantau, mengendalikan, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan tugas bawahan;
- f) Melaksanakan penghimpunan dan mengolah data pendapatan dan pelayanan umum di kecamatan;
- g) Menampilkan data situasi pendapatan dan pelayanan umum di kecamatan, sesuai ketentuan yang berlaku;
- h) Melaksanakan penyusunan program dan pembinaan pelayanan kependudukan dan catatan sipil;
- i) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi vertikal dan horizontal dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan umum;

- j) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat, yang berkaitan dengan kegiatan bidang pelayanan umum tingkat kecamatan, dalam rangka pengambilan keputusan/ kebijakan;
- k) Melaporkan kepada Camat, setiap selesai melaksanakan tugas/penugasan;
- l) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas/ kegiatan Seksi Pelayanan Umum, sesuai ketentuan yang berlaku;
- m) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat, sesuai bidang tugas dan fungsi;

## 5. Data Kepegawaian Kecamatan Losari

**Tabel 1.5**

**Jumlah Pegawai Kecamatan Losari berdasarkan Pangkat dan Golongan sampai dengan 31 desember 2013**

No	Pangkat/Gol	Status Kepegawaian		Jumlah	Presentase
		PNS	CPNS		
1	Gol. IV	1	-	1	4,5%
2	Gol. III	9	-	9	40,91%
3	Gol. II	12	-	12	54%
4	Gol. I	-	-	-	-%
Jumlah		22	-	22	100%

Sumber : Renstra Kecamatan Losari

**Tabel 1.6**  
**Jumlah Pegawai Kecamatan Losari berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**sampai dengan 31 desember 2013**

No	Pendidikan	Status Kepegawaian			Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS	TKK		
1	S. 1	5	-	-	5	
2	D. III	2	-	-	2	
3	SMA	15	-	-	15	
4	SLTP	-		4	4	
Jumlah		22	-	4	26	100%

Sumber : Renstra Kecamatan Losari

**Tabel 1.7**  
**Jumlah Pegawai Kecamatan Losari menurut Eselon/Jabatan sampai dengan**  
**31 desember 2013**

No	Jabatan/Eselon	Jumlah
1	III/a	1
2	III/b	1
3	IV/a	5
4	IV/b	2
5	Staf/Sekdes	13
6	Tenaga Kontrak (TKK)	4

Sumber : Renstra Kecamatan Losari

### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kinerja organisasi dalam suatu program mengisyaratkan bahwa penilaian kinerja sesungguhnya sangat penting untuk melihat sejauh mana pencapaian serta pelaksanaan suatu program yang dilaksanakan dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlu ditempuh usaha-usaha dengan melalui perbaikan kinerja organisasi dan kinerja pegawai aparur, baik melalui kepemimpinan dari atasan langsung maupun pelaksanaan dari para staf yang ada didalam bagian itu sendiri, agar segala dampak negatif dari pelaksanaan program pemerintah dapat dihindarkan serta dampak positifnya dapat ditingkatkan.

Penilaian kinerja dapat menentukan bagaimana hasil kerja yang sesuai atau tidaknya dengan sasaran serta prosedur yang diharapkan dalam suatu pelaksanaan program yang dilakukan dalam suatu organisasi yang dapat memberikan suatu penilaian serta perbaikan kinerja organisasi dalam suatu program yang dilaksanakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam Program Pembuatan E-KTP pada Tahun 2016 dalam upaya mendapat gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan program E-KTP yang sesuai dengan harapan serta prosedur yang ditetapkan. Dalam melihat kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam program pembuatan E-KTP tersebut, ada beberapa indikator yang menjadikan tolak ukur dalam melakukan evaluasi tersebut.

## **A. Tangible (Berwujud)**

### **1. Ketersediaan Informasi**

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah selayaknya diperlukan ketersediaan informasi seperti dalam pelayanan pembuatan E-KTP, hal tersebut merupakan salah satu parameter untuk menentukan kualitas pelayanan. Dalam kaitannya dengan pembuatan E-KTP ketersediaan dimaksud seperti prosedur/tata cara, persyaratan yang berkaitan dengan proses pelayanan pembuatan E-KTP wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Karena dalam suatu pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah harus menyediakan suatu informasi yang jelas agar dapat dipahami dan diketahui oleh masyarakat agar bisa mempersiapkan apa yang seharusnya mereka butuhkan dalam permohonan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah. Untuk mengetahui ketersediaan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pembuatan E-KTP penulis melakukan wawancara terhadap Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari yang mengungkapkan bahwa:

“Kita pihak Pemerintah telah memberikan informasi secara terbuka dengan mensosialisasikan langsung kepada masyarakat ataupun terhadap perangkat desa mengenai persyaratan dan prosedur dalam pembuatan E-KTP”<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari bahwa dari pihak Pemerintah telah memberikan informasi secara terbuka dan jelas dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat langsung maupun terhadap perangkat desa. Dengan begitu masyarakat sudah sepenuhnya mengerti dengan persyaratan-persyaratan maupun prosedur dalam pembuatan E-KTP.

### **Gambar 1.3**

#### **Informasi prosedur pencetakan E-KTP**



Dalam indikator ketersediaan informasi terkait pembuatan E-KTP Kecamatan Losari telah memberikan selebaran kertas terkait informasi prosedur dalam pencetakan E-KTP kepada masyarakat yang sementara hanya ditempel ditembok dikeranakan proses pembangunan belum selesai sehingga pemerintah belum menyediakan atau membuat papan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat yang akan melakukan pembuatan E-KTP.

Dalam indikator ketersediaan informasi sudah dikatakan baik mengenai persyaratan dan prosedur pembuatan E-KTP karena pemerintah telah memberikan informasi sepenuhnya dan terbuka kepada masyarakat melalui sosialisasi secara langsung maupun kepada perangkat desa sehingga masyarakat sudah paham dan tidak ada lagi warga yang menanyakan persyaratan terkait pembuatan E-KTP serta ketersediaan informasi terkait prosedur pencetakan E-KTP, namun hanya saja Pemerintah Kecamatan Losari belum memberikan informasi yang lebih jelas dikarenakan masih dalam proses pembangunan gedung, namun dalam hal itu sedang dalam proses pengembangan.

## **2. Sarana dan Prasarana**

Bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah bermacam-macam. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pelayanan administrasi di bidang kependudukan, yakni dalam pembuatan E-KTP. Tentunya, salah satu faktor yang dapat menentukan lancarnya suatu pelayanan yang diberikan oleh instansi pelaksana di pemerintahan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, keberadaan sarana dan prasarana memegang peran yang penting. Sarana disini berkaitan dengan fasilitas-fasilitas penunjang. Fasilitas-fasilitas penunjang yang dimaksud disini meliputi peralatan kantor yang digunakan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

**Gambar 1.4**

**Tempat pendaftaran pelayanan E-KTP**



Tempat pendaftaran pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losari belum memberikan tempat yang nyaman bagi masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran pembuatan E-KTP dikarenakan kondisi kantor Kecamatan Losari masih berada didalam tahap pembangunan sehingga belum memberikan/mengatur tempat untuk melakukan administrasi pelayanan, namun hal itu dalam masa perbaikan/perkembangan.

**Gambar 1.5**

**Ruang tunggu pelayanan pembuatan E-KTP**



Ruang tunggu pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losari tersedia beberapa kursi untuk masyarakat yang ingin melakukan pembuatan pelayanan E-KTP guna untuk menunggu dalam antrian administrasi maupun perekaman E-KTP. Dalam hal tersebut Pemerintah Kecamatan Losari sudah memberikan kenyamanan untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP.

**Gambar 1.6**

**Kain latar untuk foto**



Kain latar untuk foto pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losari tersedia 2 warna guna menentukan ganjil genap tahun kelahiran.

**Tabel 1.8**

**Sarana pendukung dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada kantor  
Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon**

No	Jenis	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	2	Untuk proses perekaman E-KTP
2	Signature pad	1	Untk perekaman tanda tangan
3	Fingerprint scanner	1	Untuk perekaman sidik jari
4	Iris scanner	1	Untuk perekaman iris mata
5	Kamera	1	Untuk pengambilan foto
6	Kain untuk latar foto	2	Warna merah dan biru
7	Meja	2	
8	Kursi	1	

*Sumber* : Kantor Kecamatan Losari

Dalam indikator sarana dan prasarana sudah didapat dikatakan cukup baik karena dari hasil temuan lapangan yaitu bahwasanya untuk ketersediaan peralatan penunjang proses perekam E-KTP sudah cukup terpenuhi namun terkadang beberapa alat seperti alat untuk perekaman tanda tangan penduduk kerap sekali mengalami gangguan namun bisa ditangani dengan cepat dan kondisi bangunan yang sedang dalam proses pembangunan menyebabkan prasarana yang kurang tertata, untuk selebihnya peralatan beroperasi dengan lancar tanpa ada kendala yang serius.

## **B. Responsivness (Ketanggapan)**

### **1. Keterampilan Pegawai**

Sebagai pelayan bagi masyarakat, tak jarang apa yang diinginkan oleh pihak Pemerintah Kecamatan Losari dan SKPD yang dimilikinya harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal dengan bersinergi dalam terwujudnya pemerintahan yang baik dan tentunya hal tersebut yang diharapkan oleh masyarakat. Maka dalam mewujudkan itu semua Pemerintah Kecamatan Losari dengan pegawai yang dimilikinya mencoba mengoptimalkan kinerjanya semaksimal mungkin. Salah satu bentuk tindakan yang diberikan pegawai Pemerintah guna mencapai hasil kinerja yang optimal ialah dengan cara merespon secara tanggap setiap permohonan yang diinginkan oleh pelanggan/pemohon untuk mendapatkan pelayanan khususnya dalam pelayanan pemuatan E-KTP. Untuk mengetahui ketanggapan pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP penulis melakukan wawancara terhadap Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari yang mengungkapkan bahwa:

“Sejauh ini para pegawai telah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk setiap masyarakat yang ingin dilayani, dan kita selalu merespon dengan cepat untuk masyarakat yang ingin membuat E-KTP”<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bpk. Nuryanto selaku Kepala Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum Kecamatan Losari dalam hal keterampilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat sudah memberikan kinerja semaksimal mungkin, salah satunya dengan merespon cepat masyarakat yang ingin membuat E-KTP. Dan berdasarkan pernyataan dari Bpk. Nuryanto para pegawai juga dengan tanggap apabila terjadi gangguan terhadap alat penunjang proses perekaman E-KTP yang kerap sekali mengalami gangguan namun hal tersebut bisa ditangani dengan cepat.

Dalam indikator Keterampilan Pegawai ditemukan bahwa pemerintah sudah melakukan kinerjanya semaksimal mungkin guna memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, dengan begitu Pemerintah Kecamatan Losari sudah dikatakan cukup baik dalam hal Keterampilan Pegawai guna mencapai kinerja yang memuaskan untuk masyarakat dan masyarakat sendiri merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Pemerintah Kecamatan Losari. Demi menciptakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah, Pemerintah sudah seharusnya paham akan optimalisasi kinerja para pegawainya dan memberikan hasil yang maksimal.

## **C. Assurance (Jaminan)**

### **1. Kepastian waktu dalam pelayanan**

Dalam membuat E-KTP setiap orang berharap ada kepastian waktu dan biaya pelayanan yang sesuai standarisasi yang ditentukan, sehingga para pemohon dapat mengatur waktu, karena sebagian masyarakat tentunya memiliki aktifitas yang padat. Maka dengan kepastian waktu pelayanan tidak akan mengganggu aktifitas rutin dan semua dapat dilaksanakan sesuai rencana, kepastian pelayanan pembuatan E-KTP sangat penting bagi pemohon agar pemohon tidak perlu berulang kali bertanya walaupun sudah diberikan nomor antrian untuk datang ke Kantor Kecamatan Losari hanya untuk memastikan apakah E-KTP telah selesai pembuatannya, karena hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi pendaftar baik secara waktu maupun tenaga. Oleh karena itu diperlukan kepastian waktu pelayanan pembuatan E-KTP dengan langsung memberitahu secara pasti tentang selesainya pembuatan E-KTP tersebut. Dan dalam pembuatan E-KTP masyarakat berharap adanya kepastian biaya administrasi yang sesuai prosedur yang telah ditetapkan sehingga para pemohon dapat menyiapkan biaya guna pembayaran administrasi pembuatan E-KTP, serta dalam kepastian biaya pembuatan E-KTP dapat mencegah terjadinya praktek pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum pegawai dalam pembuatan E-KTP. Untuk mengetahui kepastian pelaksanaan pelayanan mengenai waktu dalam pembuatan E-KTP penulis melakukan wawancara terhadap Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari yang mengungkapkan bahwa:

“Dari pihak pemerintah tidak bisa memberikan kepastian waktu penyelesaian dalam pembuatan E-KTP sebab hampir setahun lebih saat itu E-KTP macet yang pada saat itu ketersediaan blanko tidak ada, jadi saindainya ada pun sekarang brarti itu yang sudah terekam sejak dulu dan akan diajukan”<sup>44</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari dalam hal memberikan kepastian waktu penyelesaian pembuatan E-KTP pihak pemerintah tidak bisa memastikan dikarenakan banyak masalah dalam ketersediaan blanko yang sudah hampir setahun lebih.

Dalam indikator kepastian waktu maka ditemukan bahwa dalam pembuatan E-KTP pihak pemerintah tidak bisa memberikan kepastian penyelesaian E-KTP karena sangat riskan dikarenakan masih adanya masalah dalam ketersediaan blanko yang sudah cukup lama menghambat kualitas pencapaian pembuatan E-KTP.

Dalam indikator kepastian waktu dalam pembuatan E-KTP tersebut sudah terdapat gambaran bahwasanya pihak pemerintah tidak bisa memastikan terkait waktu penyelesaian dikarenakan masih terdapat masalah dalam hal ketersediaan blanko yang sudah lama menghambat kualitas hasil pembuatan E-KTP di Kecamatan Losari, dengan begitu masyarakat hanya bisa bersabar akan selesainya pembuatan E-KTP tersebut.

---

<sup>44</sup> Wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari

## **2. Kepastian biaya dalam pelayanan**

Dan dalam suatu pelayanan khususnya pelayanan pembuatan E-KTP pihak pemerintah harus memberikan kepastian biaya terhadap masyarakat agar masyarakat jelas dan tahu apabila terjadi pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh salah satu oknum, untuk mengetahui kepastian pelaksanaan pelayanan mengenai biaya dalam pembuatan E-KTP penulis melakukan wawancara terhadap Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari yang mengungkapkan bahwa:

“Pemerintah telah memberikan kepastian mengenai biaya dalam pembuatan E-KTP kepada masyarakat, dan untuk biaya pembuatan E-KTP itu sama sekali tidak dipungut biaya.”<sup>45</sup>

Dari hasil wawancara dengan Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari yang mengatakan bahwasanya dari pihak pemerintah sudah memberikan kepastian mengenai biaya pembuatan E-KTP kepada masyarakat dan dalam pembuatan E-KTP tersebut sama sekali tidak dipungut biaya.

Dan juga terkait kepastian biaya juga sudah dipastikan bahwasanya pihak pemerintah sudah memberikan kepastian dengan jelas dan terbuka mengenai biaya dalam pembuatan E-KTP kepada masyarakat, dan untuk biaya pembuatan E-KTP itu sama sekali tidak dipungut biaya (gratis).

---

<sup>45</sup> Wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari

Adapun juga pendapat masyarakat mengenai kinerja Kecamatan Losari dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang saya lakukan dari hasil wawancara kepada 5 responden yaitu:

Berdasarkan wawancara dengan bapak Zakaria widodo selaku masyarakat Kecamatan Losari yaitu:

“Untuk kinerja Kecamatan Losari dalam pelayanan E-KTP sudah cukup baik, dari segi sarana dan prasarana serta keterampilan pegawainya juga sudah cukup baik, hanya saja terkadang dalam pelayanan E-KTP terdapat kendala yaitu lamanya proses pelayanan dari petugas”

Adapun berdasarkan wawancara dengan bapak Andri selaku masyarakat Kecamatan Losari mengungkapkan bahwa:

“Kinerja Kecamatan Losari dalam pelayanan E-KTP masih perlu perbaikan ,karena masih sering terhambat dikarenakan tak jarang alat untuk proses perekaman mengalami gangguan”

Dan juga berdasarkan wawancara dengan Ibu Anita selaku masyarakat Kecamatan Losari memiliki kesamaan pendapat mengenai kinerja Kecamatan Losari dalam pelayanan E-KTP yaitu:

“Perlu diperbaiki lagi mengenai sarana dan prasarananya, agar kita selaku masyarakat merasa nyaman dalam proses pelayanan E-KTP”.

Dari beberapa pendapat masyarakat yang saya dapatkan mengenai kinerja Kecamatan Losari dalam pelayanan E-KTP yaitu lebih banyak mengacu pada sarana dan prasarana Kecamatan Losari. Mereka merasa terganggu terhadap sarana dan prasarana pelayanan E-KTP yang tak jarang mengganggu bagi masyarakat yang akan melakukan proses perekaman E-KTP.

#### **D. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja program pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari**

##### **1. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)**

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja program dalam pelayanan E-KTP yang berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan pegawai bagian pembuatan E-KTP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari yaitu:

“bagian pembuatan E-KTP dalam memberikan pelayanan telah dilakukan dengan semaksimal mungkin, namun ada beberapa factor yang terkadang menjadi hambatan atau kendala bagian pembuatan E-KTP untuk memberikan pelayanan salah satunya adalah karena kurangnya tenaga yg dibutuhkan, dalam bagian pembuatan E-KTP sendiri hanya terdiri dari 3 orang saja yang masing-masing sudah dalam posisi kerjanya, dan apabila salah satu sedang tidak masuk kerja kita membutuhkan personil dari SKPD lain”<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari

Dari pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa SDM sangat mempengaruhi kinerja pelayanan guna mencapai hasil yang optimal dari segi pelayanan khususnya dalam pembuatan E-KTP yang dilaksanakan oleh Pemerintah untuk masyarakat.

## **2. Faktor sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana mempunyai peran yang penting untuk meningkatkan hasil dari suatu kinerja bagian pelayanan pembuatan E-KTP sehingga pemerintah harus memperhatikan guna tidak menjadi penghambat dari suatu kinerja pemerintah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari yaitu:

“ sarana dan prasarana yang ada di bagian pelayanan pembuatan E-KTP bisa dikatakan sudah cukup baik, tetapi masih belum sesuai dan ada beberapa kekurangan, seperti contohnya masalah bangunan yang sedang dalam renovasi sehingga kurang kondusif dalam melakukan pelayanan, dan juga koneksi internet yang untuk sementara ini menggunakan internet modem yang terkadang mengalami gangguan pada signal serta alat signature pad (perekaman tanda tangan) sering mengalami error dan terutama dalam ketersediaan blanko yang sejak dulu mengalami masalah.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Nuryanto selaku Kepala seksi pendapatan dan pelayanan umum Kecamatan Losari bahwa sarana dan prasarana yang ada di dalam bagian pelayanan pembuatan E-KTP sendiri masih terdapat kendala mengingat bahwa kondisi bangunan yang sekarang sedang

mengalami renovasi total sehingga pihak Kecamatan memindahkan kantor tersebut di balai desa setempat yang bersifat sementara waktu disamping menunggu selesainya renovasi bangunan kantor tersebut.

Dalam kondisi renovasi tersebut pastinya ada beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam kinerja pembuatan E-KTP sendiri, diantaranya ialah koneksi internet yang untuk sementara ini masih menggunakan modem melainkan bukan koneksi internet kabel, dalam penggunaan modem sendiri terkadang sering terjadi gangguan pada signal yang dapat menyebabkan gagalnya mentransfer data perekaman sehingga otomatis menghambat kinerja pembuatan E-KTP itu sendiri, dan juga tak jarang pada alat perekaman tanda tangan penduduk (signature pad) mengalami gangguan/error dan terutama dalam ketersediaan blanko yang sejak dulu mengalami masalah.

Penyediaan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk pegawai melaksanakan tugasnya. Fasilitas kerja yang memadai merupakan sesuatu yang diperlukan, pegawai dalam melaksanakan tugasnya harus didukung dengan fasilitas yang memadai, karena tidak mungkin adanya dukungan fasilitas yang memadai para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian yakni bagaimana kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan program pembuatan E-KTP tahun 2016. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja pelayanan bagian pembuatan E-KTP Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon yang diukur dari beberapa aspek Tangible (Berwujud), Responsivness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan). secara keseluruhan dari semua aspek tersebut kinerja bagian pembuatan E-KTP Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon sudah baik dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan meskipun pada proses pelayanan masih ada yang perlu diperbaiki lagi. Tetapi berdasarkan aspek-aspek tersebut yang mempunyai pengaruh paling besar adalah aspek sarana dan prasarana, dari aspek tersebut dapat diketahui hasil dari kinerja pelayanan bagian pembuatan E-KTP itu sendiri. Untuk semua indikator penilaian diketahui bahwa sebenarnya hasilnya sudah cukup baik. Hanya saja yang perlu diperbaiki lagi yaitu terkait sarana dan prasarana yang untuk saat ini sedang dalam proses perbaikan.
2. Terdapat beberapa kendala-kendala yang mempengaruhi kinerja bagian pembuatan E-KTP Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelaksanaan pelayanan diantaranya kurangnya personil atau pegawai, sarana dan prasarana. Berdasarkan faktor-faktor tersebut yang paling berpengaruh cukup besar dalam pelayanan pembuatan E-KTP yaitu faktor sarana dan prasarana dikarenakan sedang dalam proses perbaikan.

3. Faktor penghambat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari yaitu mengenai sarana dan prasarana yang tak jarang mengalami gangguan, baik alat perekaman sidik jari yang sering mengalami error dan juga koneksi internet yang masih menggunakan modem sehingga sering mengalami gangguan pada signal. Serta kurangnya pegawai yang juga tak jarang menghambat proses pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari.

4. Dari indikator yang diukur dari beberapa aspek Tangible (Berwujud), Responsivness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), yang sangat berpengaruh besar dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari ialah mengenai sarana dan prasarana, dikarenakan tak jarang mengalami gangguan dan dapat menghambat proses perekaman sehingga kinerja yang dihasilkan dalam pelayanan E-KTP belum maksimal.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pembuatan E-KTP Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon sudah cukup baik dan sesuai prosedur meskipun pada proses pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki lagi supaya untuk kedepannya kinerja pelayanan pembuatan E-KTP dapat menjadi maksimal. Faktor penghambat pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari adalah mengenai sarana dan prasarana serta kurangnya pegawai. Dan juga faktor yang sangat berpengaruh besar dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari ialah mengenai sarana dan prasarana, dikarenakan tak jarang mengalami gangguan dan dapat menghambat proses perekaman sehingga kinerja yang dihasilkan dalam pelayanan E-KTP belum maksimal.

## **B. Saran**

Adapun saran yang ingin disampaikan penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penambahan personil atau pegawai pada bagian pembuatan E-KTP sehingga apabila salah satu dari pegawai tidak masuk kerja dapat digantikan dahulu dengan rekan kerjanya, sehingga tidak menghambat proses pembuatan E-KTP itu sendiri.
2. Perlunya perbaikan dan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana dari pemerintah Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon untuk bagian pelayanan pembuatan E-KTP agar bisa melaksanakan kegiatan yang dilakukan dengan semaksimal mungkin.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

DR. .A.A. Anwar Prabu MangkuNegara, Msi., *Evaluasi Kinerja SDM*, Reflika Aditama, Bandung, 2005, hlm 9

Nugroho D, Riant. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, PT Elex Media Kompotindo, Jakarta, hlm 45

John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, PT. Gramedia, Jakarta, 2000, hlm 450

Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto, *Kepemimpinan dan Survey Pendidikan*, Bima Aksara, Yogyakarta, 1998, hlm 78

Dyah Mutiarin dan Zainudin, *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2014, hlm 4

Dasril Radjab, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1994, hal 57

M. Solly Lubis, *Ilmu Negara*, Alumni, Bandung, 1975, hal 23

Dr. Hardiyansyah, M.Si., *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm 10

Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Penerbit UGM pers, Yogyakarta, 1985, hlm.63

Siti Waridah Q dkk, *sosiologis2*, Bumi aksara, Jakarta, 2001, hlm.91

Prof.Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, hlm 244

## **Thesis**

Adam Surahman, "Peran Pemerintah Daerah dalam Pembangunan Pertanian di Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang" Thesis, Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanudin, Makasar, 2011, hal 30-34.

## **Undang-undang**

Undang-Undang No 32 tahun 2004, tentang *Pemerintahan daerah*

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 tentang *Pelayanan Publik*

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 14 tentang *Kecamatan*

## **Website**

<http://www.kabar-cirebon.com/read/2016/08/ratusan-ribu-warga-belum-E-KTP/>,  
pada tanggal 4 maret 2017 pukul 21:39 WIB

<http://kbbi.web.id/perintah> diakses pada tanggal 15 maret 2017 pukul 20:42 WIB

<http://kbbi.web.id/camat> diakses tanggal 15 maret 2017 pukul 22:36 WIB

<http://www.E-KTP.com/fungsi-E-KTP/> diakses pada tanggal 16 maret 2017 pukul  
1:30 WIB

# LAMPIRAN

## UNDANGAN UJIAN PROPOSAL

Hal : Ujian Proposal Skripsi  
Lamp. : 1 (satu) Exp. Proposal Skripsi

Kepada Yth:

1. Bapak / Ibu : Drs. Suswanta, M.Si.
2. Bapak / Ibu : Dr. Dyah Mutiarin, M.Si.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menguji proposal Skripsi Mahasiswa:

Nama Lengkap : Uki Subekhi  
No. Mahasiswa : 20120520193  
Judul Proposal : Evaluasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Cirebon Dalam Pelayanan Publik ( Studi Kasus tentang program pembuatan E - KTP di kantor Kecamatan Losari Tahun 2016 )

Yang akan di laksanakan besok pada:

Hari/Tanggal : Sabtu / 17 Juni 2017  
Pukul : 09.00 WIB  
Tempat : Ruang Dosen Jurusan IP FISIPOL, UMY Lantai I

Atas kesediaan Bapak/Ibu dan kerjasamanya yang baik, diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sekretaris Jurusan  
a/n.   
Awang Darumetri, S.IP., M.Si.

*Copy rangkai 3 lampok :*

- Dosen Pembimbing
- Dosen Penguji Proposal
- Jurusan Ilmu Pemerintahan



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta - 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 24 Juli 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/6721/Kesbangpol/2017  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Gubernur Jawa Barat  
Up. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Jawa Barat  
di Bandung

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Nomor : 0018/A.2-VIII/VII/2017  
Tanggal : 21 Juli 2017  
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal "EVALUASI KINERJA KECAMATAN LOSARI KABUPATEN CIREBON DALAM PROGRAM PEMBUATAN E-KTP TAHUN 2016" kepada:

Nama : UKI SUBEKHI  
NIM : 20120520193  
No. HP/identitas : 0812R3849944/3209032910940001  
Prodi/Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Lokasi Penelitian : Kabupaten Cirebon  
Waktu Penelitian : 24 Juli 2017 s.d 31 Desember 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY;
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.



P E M E R I N T A H K A B U P A T E N C I R E B O N  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DALAM NEGERI**  
Jalan Sunan Muria No. 04 Telp. (0231) 8330555 Fax. (0231) 321253,  
**S U M B E R**

45611

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 817 / Hublem/2017

1. Yang bertandatangan di bawah ini :  
Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Kabupaten Cirebon  
Berdasarkan surat dari : Kepala Bidang Ketahanan Ekonomi, Seni, Budaya, Agama dan  
Kemasyarakatan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi  
Jawa Barat.  
Nomor : 070/2386/Rekomlit/VII/KESBAK/2017  
Tanggal : 31 Juli 2017
2. Menerangkan bahwa :
  - a. N a m a : **UKI SUBEKHI**
  - b. N I M : 20120520193
  - c. Telephon/Email : 081283849944
  - d. Tempat/Tgl.Lahir : Cirebon, 29 Oktober 1994
  - e. Agama : Islam
  - f. Pekerjaan : Mahasiswa
  - g. Alamat : Dusun Karangtangsi Rt/Rw.07/03 Desa Losari Kidul  
Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon.
  - h. Peserta : -
  - i. Maksud : **Permohonan Ijia Penelitian**
  - j. Untuk Keperluan : **Penyusunan Skripsi dengan Judul penelitian: "Evaluasi  
Kinerja Program Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon  
Dalam Program E-KTP Tahun 2016".**
  - k. Lokasi : Kabupaten Cirebon
  - l. Lembaga/Instansi yang di tuju :
    1. **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Cirebon.**
    2. **Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon**
3. Sehubungan dengan maksud tersebut di atas, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan/ fasilitas yang diperlukan.
4. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, Surat Keterangan ini berlaku tanggal 1 Agustus 2017 s/d 31 Oktober 2017.

Sumber, 01 Agustus 2017  
An. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK DALAM NEGERI  
KABUPATEN CIREBON  
Kepala Seksi Hubungan Lembaga

