

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”¹

¹ 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”²

² 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”³

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.

³ 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.”⁴

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).

⁴ 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”⁵

⁵ 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.