

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Perencanaan Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Seperti yang kita ketahui bahwa salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat. Namun dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas yang melahirkan kepuasan kepada para masyarakat yang menerimanya, tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Masih banyak hal yang menjadi kendala dan faktor lain yang mengakibatkan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dirasakan masih kurang dan cenderung tidak melaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari masyarakat dan media massa yang menilai bahwa kualitas pelayanan public yang diselenggarakan pemerintah belumlah maskimal. Tentunya keadaan seperti di atas haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi negara yang semakin

Pemerintah Kecamatan Gamping dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam pembuatan E-KTP mempunyai banyak kelebihan dibandingkan kecamatan lain yang berada di wilayah Kabupaten Sleman. Hal tersebut telah terbukti dengan adanya jumlah e-KTP yang sudah berhasil didistribusikan kemasing-masing kelurahan yaitu sebanyak 40.665 dari 56.128 warga yang melakukan rekam data. Keadaan tersebut merupakan prestasi tersendiri bagi Kecamatan Gamping. Setelah melakukan penelitian dapat diketahui perencanaan strategi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Gamping sehingga dapat menghasilkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayan E-KTP sebagai berikut :

### **1. Identifikasi Mandat dan Misi Organisasi**

Mandat organisasi Kecamatan Gamping yaitu "Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Masyarakat Prima berbasis Kinerja di Kecamatan Gamping pada Tahun 2015" Dalam hal ini khususnya penyelenggaraan pelayanan e-KTP.

Agar apa yang diharapkan dalam pencapaian mandat organisasi maka dirumuskan Misi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tata laksana pemerintahan yang baik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang ada.

Mengamanatkan pada aparatur Kecamatan Gamping untuk senantiasa

menyediakan pelayanan dan keramahan dari masyarakat

Mengedepankan partisipasi, transparansi, responabilitas, efektif, efisien, akuntabel menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

- b. Meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat secara transparan cepat dan akurat

Misi ini mengamanatkan pada aparatur di Kecamatan Gamping harus bersikap sopan-santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap pelaksanaan tugas harus berlandaskan aturan pelayanan e-KTP yang ada. Serta memanfaatkan tehnologi informasi dengan akurat, mampu memanfaatkan teknologi secara cepat dan tepat. dan mengembangkan pertumbuhan jasa industri dan produksi.

- c. Meningkatkan kinerja pegawai dan masyarakat

Misi ini merupakan penggerak inspirasi dan motivasi bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi dengan aturan kepegawaian yakni meningkatkan kedisiplinan, bersemangat serta motivasi pencapaian hari esok yang lebih gemilang.

- d. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat secara luas dengan menyelenggarakan sistem pelayanan dasar dalam bidang sosial ketentraman dan ketertiban yang lebih cepat,murah adil

... dapat diandalkan oleh seluruh lapisan masyarakat dengan

didukung oleh sistem kelembagaan manajemen yang efisien dan transparan.<sup>25</sup>

## **2. Analisis Lingkungan Strategi dengan SWOT**

### **a. Lingkungan Internal**

Lingkungan internal digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi Kecamatan Gamping.

#### **1) *Strenght* (Kekuatan)**

Identifikasi faktor lingkungan internal dan eksternal sangat berpengaruh dalam pembuatan strategi yang diambil pemerintah. Pemerintah harus banyak melakukan pertimbangan untuk memutuskan suatu kebijakan. Faktor- faktor diatas juga menjadi bahan pertimbangan pemerintah Kecamatan Gamping untuk memutuskan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara langsung dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping F. Suparmo, S.Sos berikut ini :

“Kalau ada yang mudah mengapa harus dipersulit, asalkan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan ditetapkan oleh pemerintah daerah. Kami juga melaksanakan SOP yang berlaku di Kecamatan Gamping. Kita harus senang dulu untuk melayani masyarakat sehingga dapat melayanimasyarakat dengan baik. Dalam melayani e- KTP sebenarnya kami hanya melaksanakan sesuai dengan

<sup>25</sup> D. A. B. ... .. Kecamatan Gamping

keputusan Bupati yang berlaku yang ditugaskan kepada Kecamatan.”<sup>26</sup>

Informan lainnya juga menambahkan kekuatan yang dimiliki pemerintah Kecamatan Gamping, hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Bambang Supriyadi berikut ini :

“Salah satu kekuatan kami yaitu adanya petaruran dari pemerintah dalam bentuk undang-undang itu mba’. itu yang utama. Selain itu petugas di pelayanan umum sudah sangat berpengalaman dalam bidang pelayanan terhadap masyarakat, petugas diasana sangat solid satu sama lain dan kerjasamanya sangat bagus, karena melayani masyarakat adalah tugas kami.”<sup>27</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui kekuatan yang dimiliki oleh Kecamatan Gamping yaitu :

- Aparatur yang potensial dibidangnya

Pemerintah Kecamatan Gamping mempunyai aparatur yang potensial di bidangnya yang diperoleh dengan peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan melalui diklat–diklat struktural pada berbagai tingkatan. Organisasi membutuhkan pegawai yang handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, dapat

---

<sup>26</sup> Wawancara langsung dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping F. Suparmo, S.Sos. Tanggal 10 Januari 2013. 10:00 WIB

<sup>27</sup> Wawancara langsung dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping Dan Bambang Supriyadi. Tanggal

berinteraksi dengan pelanggan, dan mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan.

- Dukungan dari Pemerintah Daerah berupa perundang – undangan

Pemerintah kecamatan mendapat dukungan dari Pemerintah Daerah berupa perundang-undangan yang melimpahkan untuk melakukan perekaman data di kantor kecamatan sebagai salah satu proses pembuatan e-KTP.

- Kerjasama yang dibina sangat baik oleh personil di bidang pelayanan umum.

Para staf dan karyawan kantor Kecamatan Gamping sangat membina kerjasama dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya para staf yang saling membantu apabila ada kesulitan atau hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- Melaksanakan SOP berlaku

Prosedur dalam pelayanan ini adalah langkah yang harus diikuti untuk mencapai tahapan tertentu dalam usaha pencapaian tujuan. Kepuasan pelanggan pada umumnya pelanggan tidak menginginkan prosedur yang berbelit-belit, mudah dan dapat dilakukan dengan baik, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan

berlaku. Prosedur pelayanan yang baik, fleksibel dan sederhana akan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

- Komitmen aparat untuk melayani masyarakat dengan baik

Komitmen aparat kecamatan yaitu mempunyai kelebihan atau kemampuan baik fisik maupun mental, kemampuan berfikir, kemampuan menerapkan keahlian dan ketrampilan yang dimiliki, sehingga dengan potensi-potensi tersebut mereka akan mudah untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## 2) *Weakness* (Kelemahan)

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gamping, aparat juga mempunyai kelemahan yang menjadi faktor penghambat. hal tersebut diungkapkan pula oleh Sekretaris Kecamatan Gamping Drs.Bambang Supriyadi berikut ini :

“Hambatan yang kami alami dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP salah satunya adalah keterbatasan SDM, SDM yang ada memang kurang karena faktor pendidikan. selain itu adanya masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses pembuatan e-KTP karena prosesnya memang cukup banyak. Namun, kami telah melaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku.”<sup>28</sup>

Pernyataan SekCam Gamping ini diperkuat oleh informan lain yaitu Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping F. Suparmo, S.Sos berikut ini :

“ Yang merupakan salah satu kelemahan kami yaitu kurangnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e- KTP, karena alatnya itu kan terbatas, apalagi kalau ada yang rusak otomatis menjadi sebuah penghambat. jadi, dalam rekam data itu membutuhkan waktu yang lebih lama lagi .<sup>29</sup>

Pernyataan-pernyataan tersebut dapat dilihat secara sederhana sebagai berikut :

- Kualitas dari sumber daya manusia yang terbatas dan belum memadai

Kemampuan pegawai dilihat dari pegawai yang kurang menguasai bidang dan tugasnya masing – masing. Selain itu pula dijumpai para pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi yang ada walaupun sebgaiian fasilitas sudah cukup tersedia. Para pegawai kurang serius dan sungguh–sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kurangnya jiwa profesionalisme dan belum tumbuhnya kesadaran dan pentingnya

---

<sup>29</sup> Wawancara langsung dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping F. Suparmo, S.Sos. Tanggal 10 januari 2013. 10:00 WIB



tujuan instansi yang berorientasi pada hasil sehingga pada hasil sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

- Masyarakat mengeluhkan lamanya proses pembuatan e- KTP

Masyarakat banyak yang mengeluhkan lamanya proses pembuatan e-KTP karena prosesnya yang berbelit-belit. Hal itu terjadi karena pembuatan e-KTP terdiri dari beberapa rangkaian yang harus diikuti oleh masyarakat Kecamatan Gamping.

- Kurangnya sarana dan prasarana dalam pembuatan e- KTP

Pada pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Gamping terjadi permasalahan yang disebabkan banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kecamatan Gamping yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan e-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan e-KTP di Kecamatan Gamping.

- Masyarakat banyak yang belum mengetahui prosedur untuk pembuatan e-KTP

Masyarakat yang tidak mengetahui sosialisasi tentang pembuatan e-KTP banyak yang salah tanggap, karena mereka

tidak mengetahui prosedur pembuatan e-KTP yang benar.

## **b. Lingkungan Eksternal**

Lingkungan eksternal digunakan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman organisasi Kecamatan Gamping.

### **1) *Oportunities* (Peluang)**

Sebuah organisasi harus mempunyai kemampuan memanfaatkan peluang yang dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada dan mampu merumuskan strategi yang sesuai dengan dengan kondisi yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah Kecamatan Gamping mempunyai peluang dalam pelaksanaan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP. Peluang tersebut disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping F. Suparmo, S.Sos berikut ini :

“Untuk melancarkan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat kami dibantu beberapa petugas dari BSI karena adanya keterbatasan personil, selain itu kami juga dibantu oleh Kepala Desa dan Dukuh yang berada di wilayah kecamatan Gamping untuk sosialisasi dan pendistribusian e-KTP kepada warga, kami juga bekerjasama dengan Dinas Kependudukan Kabupaten Sleman.”<sup>30</sup>

Rincian peluang yang dimiliki oleh pemerintah Kecamatan Gamping yaitu :

- Kerjasama dengan aparat di bawah naungan Kecamatan Gamping yaitu Kepala Desa dan Dukuh

Kerjasama ini dilakukan untuk mensosialisasikan prosedur pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat langsung mengetahuinya dari Kepala Dukuh dan RT/RW setempat. Sosialisasi ini dilaksanakan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kebingungan yang dihadapi masyarakat ketika melakukan rekam data di kantor Kecamatan Gamping.

- Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

Pelayanan prima kepada masyarakat bukan hanya tanggungjawab pegawai garis terdepan, tetapi semua aparatur pemerintah pada semua level dibidang masing-masing Kecamatan Gamping sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Lewat pelayanan prima semua pihak dapat terakomodir dan memberikan kepuasan kepada semua pihak yang terlibat dalam pelayan e-KTP. Pelayanan prima memposisikan masyarakat yang dilayani berada di bawah manajemen terdepan menjadi pada posisi puncak manajemen. Konsepsi memposisikan masyarakat pada puncak manajemen sebagai pelanggan eksternal merupakan

suatu cara mengaktualisasikan fungsi aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat.

- Bekerjasama dengan Dinas Kependudukan Kabupaten Sleman

Dinas Kependudukan Kabupaten Sleman menyediakan transportasi untuk pelaksanaan program jemput bola yang dilakukan oleh Kecamatan Gamping. Program jemput bola ini diimplementasikan untuk membantu masyarakat yang tidak mampu datang sendiri ke kantor kecamatan yang dalam keadaan sakit. Setiap kelurahan yang berada di wilayah Gamping melakukan pendataan kepada masyarakat yang dianggap tidak mampu untuk datang ke Kecamatan Gamping karena sakit parah. Setelah dilakukan pendataan tersebut, pemerintah Kecamatan Gamping melaporkannya ke Dinas Kependudukan Kabupaten Sleman untuk diproses lebih lanjut.

- Bekerjasama dengan pihak BSI

Aparat Kecamatan Gamping mengalami kekurangan petugas untuk melakukan rekam data karena hanya mempunyai 4 personil. Untuk menutupi kekurangan tersebut Kecamatan Gamping bekerjasama dengan BSI

sehingga Kecamatan Gamping mendapat bantuan personil berjumlah 4 personil. Bantuan dari pihak BSI tersebut sangat bermanfaat bagi Kecamatan Gamping karena mempercepat proses perkaman data dan lebih cepat pula untuk dikirim ke Pemerintah Pusat sehingga pendistribusian e-KTP segera dapat dilaksanakan

## 2) *Threats* (Ancaman)

Sebagai organisasi publik, pemerintah Kecamatan Gamping harus mempunyai kemampuan mengidentifikasi kendala yang dihadapi sehingga organisasi mampu untuk mengantisipasi dan memberikan solusi terhadap keluhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya Pemerintah Kecamatan Gamping mengalami beberapa ancaman sehingga menjadi kendala dalam pelaksanaan strategi. Hal itu disampaikan oleh Sekretaris Kecamatan Gamping Drs.Bambang Supriyadi berikut ini :

“Dari beberapa keadaan yang telah kami alami dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP terdapat faktor-faktor yang menurut kami menjadi kendala, salah satunya keterbatasan alat – alat yang tersedia. Selain itu masyarakat juga ada yang belum sadar akan pentingnya memiliki e-KTP ini, karena mereka tidak niat sebelum ada peraturan yang pasti. Masyarakat yang tidak tinggal diwilayah kami juga tidak mau pindah penduduk dengan berbagai alasan, ya, itu semua merupakan ancaman bagi kami dalam proses pelayanan ini.”<sup>31</sup>

Rincian yang merupakan ancaman bagi pemerintah Kecamatan Gamping dapat dilihat secara sederhana sebagai berikut :

- Keterbatasan alat untuk proses pembuatan e-KTP

Program penggantian kartu tanda penduduk KTP manual menjadi elektronik yang digalakan pemerintah memang di sambut positif oleh masyarakat Indonesia. Namun dalam pembuatannya banyak mengalami kendala terutama masalah waktu sehingga warga harus rela mengantri berjam-jam untuk menunggu panggilan nomor antri. Kendala yang ditemui saat pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Gamping salah satunya disebabkan karena minimnya alat perekam data sehingga memperlama proses rekam data.

- Masyarakat yang tinggal di luar wilayah tidak mau pindah penduduk dan kesalahpahaman berkomunikasi kepada masyarakat

Analisis lingkungan internal dan eksternal yang efektif secharusnya memberikan manfaat pada organisasi. Diantaranya yang terpenting adalah analisis itu menghasilkan informasi bagi

keberhasilan dan keberlangsungan organisasi. Sulit untuk

membayangkan bahwa organisasi bisa benar-benar efektif setelah peristiwa yang panjang kecuali kalau organisasi memiliki pengetahuan yang dalam tentang kekuatan dan kelemahan sehubungan dengan peluang dan ancaman yang dihadapinya.<sup>32</sup>

Analisis internal dan eksternal dapat mengembangkan ketrampilan para staf kunci yang jangkauannya terbatas, khususnya orang-orang yang penting dalam pembuatan keputusan dan pembentuk opini. analisis menggambarkan perhatian terhadap isu-isu dan informasi yang melintasi batas internal dan eksternal organisasi. Sebenarnya, orang-orang penting pembuat keputusan dan pembentuk opini didorong untuk bergerak di luar uraian kerjanya dalam pemikiran dan diskusi mereka, yang dengan demikian akan meningkatkan peluang bagi wawasan kreatif dan integratif yang menjembatani organisasi dengan lingkungannya.

Dari data yang diperoleh, Kecamatan Gamping mempunyai beberapa faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi dalam pengambilan strategi. Faktor tersebut dapat disusun dalam tabel lingkungan strategi berikut :

**TABEL 3.1**

**FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL**

	<b>KEKUATAN (S)</b>	<b>KELEMAHAN (W)</b>
1.	Aparatur yang potensial dibidangnya	1. Kualitas dari sumber daya manusia yang terbatas dan belum memadai
2.	Dukungan dari Pemerintah Daerah berupa perundang – undangan	2. Masyarakat mengeluhkan lamanya proses pembuatan e- KTP
3.	Kerjasama yang dibina sangat baik oleh personil di bidang pelayanan umum.	3. Kurangnya sarana dan prasarana dalam pembuatan e- KTP
4.	Melaksanakan SOP dan Prosedur yang berlaku	4. Masyarakat banyak yang belum mengetahui prosedur untuk pembuatan e- KTP
5.	Komitmen aparat untuk melayani masyarakat dengan baik	
	<b>PELUANG (O)</b>	<b>ANCAMAN (T)</b>
1.	Kerjasama dengan aparat di bawah naungan Kecamatan Gamping yaitu Kepala Desa dan Dukuh	1. Keterbatasan alat untuk proses pembuatan e-KTP
2.	Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat	2. Masyarakat datang pada hari sabtu di luar hari kerja
3.	Bekerjasama dengan Dinas Kependudukan Kabupaten Sleman	3. Masyarakat yang tinggal di luar wilayah tidak mau pindah penduduk
4.	Bekerjasama dengan pihak BSI	4. Kesalahpahamanberkomunikasi kepada masyarakat



**TABEL 3.2**

**MATRIK SWOT**

<b>Faktor Eksternal</b> <b>Faktor Internal</b>	<b>Opportunities</b> <b>(O)</b>	<b>Threats</b> <b>(T)</b>
<b>Strengths</b> <b>(S)</b>	<b>Strategi S.O</b>	<b>Strategi S.T</b>
<b>Weakness</b> <b>(W)</b>	<b>Strategi W. O</b>	<b>Strategi W.T</b>

Sumber : Pengambilan Keputusan Strategik, Grasindo, Jakarta<sup>33</sup>.

Strategi S.O : Dipakai untuk menarik keuntungan dari peluang yang tersedia, sehingga dapat memanfaatkan kekuatan mengejar peluang.

Strategi S.T : Digunakan untuk memperkecil dampak ancaman yang datang dari luar.

Strategi W.O : Bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dan memanfaatkan peluang eksternal.

Strategi W.T : Taktik mempertahankan yang diarahkan pada usaha mengurangi kelemahan internal dan menghindari ancaman eksternal.

**TABEL 3.3**

**Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan E-KTP Berdasarkan Analisis SWOT**

<p><b>Faktor Eksternal</b></p> <p><b>Faktor Internal</b></p>	<p><b>PELUANG ( O )</b></p>	<p><b>ANCAMAN ( T )</b></p>
	<p><b>KEKUATAN ( S )</b></p>	<p><b>S.O</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aparatur yang potensial dibidangnya</li> <li>2. Dukungan dari Pemerintah Daerah berupa perundang – undangan</li> <li>3. Kerjasama yang dibina sangat baik oleh personil di bidang pelayanan umum.</li> <li>4. Melaksanakan SOP yang berlaku</li> <li>5. Komitmen aparat untuk melayani masyarakat dengan baik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kualitas kerja aparatur Kecamatan</li> <li>2. Menjalankan program sesuai prosedur pelayanan e-KTP</li> <li>3. Optimalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan e- KTP</li> <li>4. Bantuan petugas operator dari BSI</li> <li>5. Meningkatkan kerjasama dan kebersamaan antar petugas pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan sistem kerja lembur</li> <li>2. Sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan e-KTP</li> <li>3. Segera mungkin mengatasi masalah yang ada</li> <li>4. Mengefektifitaskan kinerja tim yang bertugas dalam seksi pelayanan umum</li> </ol>
<p><b>KELEMAHAN(W)</b></p>	<p><b>W.O</b></p>	<p><b>W.T</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas dari sumber daya manusia yang terbatas dan belum memadai</li> <li>2. Masyarakat mengeluhkan lamanya proses pembuatan eKTP</li> <li>3. Kurangnya sarana dan prasarana dalam pembuatan e- KTP</li> <li>4. Masyarakat banyak yang belum mengetahui prosedur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengadakan pelatihan atau diklat untuk meningkatkan kualitas SDM</li> <li>2. Menambahkan personil yang bertugas dalam pengambilan rekam data E-KTP</li> <li>3. Menambahkan sarana dan prasarana untuk proses pembuatan E-KTP</li> <li>4. Bekerjasama dengan Kepala Desa dan Dukuh untuk sosialisasi prosedur pembuatan E- KTP</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan pengetahuan petugas tentang penggunaan alat rekam data</li> <li>2. Melakukan perekaman data dengan memberikan undangan kepada masyarakat sesuai dengan jadwal masing-masing</li> <li>3. Mengoptimalkan koordinasi antar petugas untuk pelayanan yang prima</li> <li>4. Mengarahkan masyarakat agar memiliki E- KTP sesuai dengan tempat tinggalnya</li> </ol>

Berdasarkan tabel analisis strategi dengan SWOT dapat diketahui beberapa strategi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP. Hasil analisis strategi berdasarkan SWOT adalah sebagai berikut :

Strategi SO yang didapat dari hasil analisis kekuatan dan peluang organisasi yaitu kecamatan mampu meningkatkan kualitas kerja aparatur Kecamatan dan bawahannya, menjalankan program sesuai prosedur pelayanan e-KTP, optimalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP, menerima bantuan petugas operator dari BSI, dan meningkatkan kerjasama dan kebersamaan antar petugas pelayanan. Dengan strategi tersebut pemerintah dapat memanfaatkan kekuatan organisasi untuk mengejar peluang yang ada.

Strategi ST dari hasil analisis kekuatan dan ancaman organisasi kecamatan yaitu pemerintah Kecamatan Gamping menerapkan sistem kerja lembur, sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan e-KTP, segera mungkin mengatasi masalah yang ada, dan mengefektifitaskan kinerja tim yang bertugas dalam seksi pelayanan umum. Strategi tersebut digunakan untuk memperkecil dampak ancaman yang datang dari luar.

Strategi WO hasil analisis kelemahan dan peluang organisasi dapat merumuskan strategi pemerintah yaitu mengadakan pelatihan atau diklat

dalam pengambilan rekam data e-KTP, menambahkan sarana dan prasarana untuk proses pembuatan e-KTP, bekerjasama dengan Kepala Desa dan Dukuh untuk sosialisasi prosedur pembuatan e-KTP. Strategi ini bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dan memanfaatkan peluang eksternal.

Strategi WT yang dipakai untuk mengatasi kelemahan dan ancaman organisas adalah pemerintah meningkatkan pengetahuan petugas tentang penggunaan alat rekam data, melakukan perekaman data dengan memberikan undangan kepada masyarakat sesuai dengan jadwal masing-masing, mengoptimalkan koordinasi antar petugas untuk pelayanan yang prima, mengarahkan masyarakat agar memiliki e-KTP sesuai dengan tempat tinggalnya. Strategi ini digunakan untuk mempertahankan yang diarahkan pada usaha mengurangi kelemahan internal dan menghindari ancaman eksternal.

### **3. Analisis Isu Strategis**

Pemerintah Kecamatan Gamping melakukan berbagai upaya untuk menganalisis isu – isu strategi yang telah berkembang di masyarakat. Mencermati identifikasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses) yang dimiliki Kecamatan Gamping serta peluang (opportunities) dan ancaman (threats) yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan e-KTP, maka perlu diupayakan rumusan strategi peningkatan kualitas

terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat prima berbasis kinerja di Kecamatan Gamping pada tahun 2015.

Dalam hal ini isu-isu strategi yang merupakan implementasi dari misi organisasi yang akan dicapai dan dihasilkan dalam jangka waktu 1 sampai 5 tahun terdiri dari :

- a. Melaksanakan tata laksana pemerintahan yang baik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang ada.
- b. Meningkatkan pelayanan masyarakat prima secara transparan cepat dan akurat.
- c. Meningkatkan kinerja pegawai dan masyarakat.
- d. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat secara luas.

Pemerintah kecamatan sebagai aparat yang secara langsung menangani pelayanan E-KTP dituntut untuk melakukan pelayanan yang prima, karena pada proses pembuatan E-KTP ini banyak mendapat kritik dan keluhan dari masyarakat. Proses lamanya perekaman data dan menunggu undangan dari kecamatan untuk membuat E-KTP merupakan salah satu alasan yang menjadi banyaknya protes dari masyarakat. Untuk itu pemerintah kecamatan diharap mempunyai strategi-strategi yang mampu menangani permasalahan tentang pembuatan E-KTP, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima

## **B. Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP**

Setelah melakukan analisis SWOT strategi pemerintah Kecamatan Gamping, dapat diketahui strategi apa saja yang dipakai oleh pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya tentang pelayanan E-KTP sebagai berikut :

### **1. Meningkatkan Kualitas Kerja Aparatur Kecamatan.**

Kualitas kerja aparat mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas – tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur pemerintah yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdayaguna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance).

Dalam konteks penerapan prinsip – prinsip good governance dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya pelayanan yang kondusif. Tugas pokok dan fungsi aparatur

pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip – prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan, keseimbangan etika dan kearifan. Untuk itu meningkatkan kualitas kerja aparatur kecamatan merupakan salah satu strategi yang dipakai pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Kecamatan Gamping menggunakan strategi meningkatkan kualitas kerja aparat. Pelaksanaan strategi ini berhasil dengan adanya aspek-aspek yang ada di dalamnya yaitu :

*a. Mengadakan pelatihan atau diklat untuk meningkatkan kualitas SDM*

Pelatihan ini dilakukan untuk memberi pengetahuan kepada para petugas tentang penggunaan alat-alat untuk rekam data e-KTP. Sehingga petugas dapat mandiri dan membantu mempercepat proses rekam data. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki suatu organisasi, maka seberapa besar investasi suatu organisasi harus dibuat. Artinya pilihan pengembangan SDM

adalah menaruh kepada bidang apa pengembangan yang harus

dilakukan dengan mempertimbangkan seberapa besar intensitasnya dan pilihan teknik yang digunakan. Penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan karyawan sebagai investasi organisasi bukan hanya wajar untuk dilakukan akan tetapi mutlak dilakukan. Pelatihan SDM adalah untuk peningkatan kemampuan melaksanakan tugas sekarang. Pengembangan SDM adalah menekankan peningkatan kemampuan melaksanakan tugas baru di masa depan. Pelatihan dan pengembangan SDM mutlak diperlukan untuk peningkatan produktivitas kerja organisasi secara keseluruhan.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping F. Suparmo, S.Sos berikut ini :

“Untuk meningkatkan kualitas petugas pelayanan umum di Kecamatan gamping sebelum dilaksanakan perekaman data, petugas diberi pelatihan oleh pemerintah daerah tentang penggunaan alat rekam data, karena KTP yang dulu itukan prosesnya masih biasa dan prosedurnya tidak banyak, jadi petugas diperkenalkan fungsi –fungsi alat rekam data.”<sup>34</sup>

*b. Kerja sama antar petugas dan profesionalisme dalam menjalankan tugas.*

Kerja sama dan profesionalisme dalam bekerja sangat dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan



Gamping. Melalui kerja sama serta saling berbagi pengetahuan dan keterampilan, sebuah tim sering kali mampu menyelesaikan tugas secara efektif, ketimbang dilakukan oleh seorang individu. Kedekatan antaranggota merupakan perasaan yang mampu menyatukan anggota secara sukarela. Suatu kelompok yang kohesif adalah kelompok yang dimiliki oleh setiap anggotanya. Mereka mempunyai tingkat loyalitas yang tinggi terhadap kelompoknya. Umumnya kelompok yang kohesif akan lebih produktif.

Aspek tersebut diungkapkan oleh Bapak F.Suparmo dalam hasil wawancara berikut ini:

“Untuk melayani masyarakat itu harus senang dulu dan ikhlas. sehingga kita juga nyaman dalam melaksanakan tugas. salah satu faktor pendukung kami yaitu kebersamaan yang terbina baik bagi setian personil di pelayanan umum ini. Dengan kebersamaan kami dapat melayani masyarakat dengan baik dan mengatasi masalah sekecil apapun secara bersama-sama. Selain itu kami juga harus bersikap profesionalisme, jangan membawa masalah pribadi ke pekerjaan karena dapat mengganggu tugas kami.”<sup>35</sup>

*c. Bantuan petugas operator dari Bina Sarana Informatika.*

Untuk mempercepat proses perekaman data di kantor Kecamatan Gamping dibantu oleh petugas dari Bina Sarana Informatika, karena jumlah petugas di Kecamatan Gamping sangat

terbatas. Walaupun di Seksi pelayanan umum petugas berjumlah 8 orang, tapi petugas operator dirasa masih kurang karena hanya 4 personil. Dengan adanya kerjasama dengan pihak BSI, Kecamatan Gamping mendapat bantuan petugas personil sebanyak 4 orang.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak

F. Suparmo sebagai berikut :

“Kami sangat berterimakasih karena personil kami di Pelayanan Umum berjumlah lebih banyak yaitu 8 orang. Namun petugas operator hanya berjumlah 4 orang. Keadaan tersebut sangat terbatas karena dalam 1 hari kami menyebar undangan sebanyak 1000 orang, dan yang datang kurang lebih sebanyak 700 orang. Dengan adanya kerjasama dengan Direktur BSI, kami mendapat bantuan personil sebanyak 4 orang yang bertugas sebagai operator rekam data. Kami di bantu oleh pihak BSI dengan sistem kontrak hingga akhir desember tahun 2012.”<sup>36</sup>

Bantuan dari pihak BSI tersebut sangat bermanfaat bagi Kecamatan Gamping karena mempercepat proses perkaman data dan lebih cepat pula untuk dikirim ke Pemerintah Pusat sehingga pendistribusian e-KTP segera dapat dilaksanakan. Daftar petugas operator dari BSI adalah sebagai berikut :

**TABEL 3.4**

Nama	Tugas
1. Sumiyati	Operator
2. Bayu	Operator
3. Budi	Operator
4. Unun	Operator

Sumber : Data Pemerintah Kecamatan Gamping

## **2. Menjalankan Program Pelayanan Pembuatan E-KTP Sesuai Dengan SOP yang Berlaku.**

Dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Gamping, aparat kecamatan menjalankan program dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Program KTP elektronik merupakan salah satu terobosan program nasional yang didasarkan pada Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Selain sebagai tanda identitas, secara nasional program ini ditujukan untuk mengantisipasi kejahatan kependudukan dan terorisme. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan dan pelayanan

- a. *Landasan hukum pembuatan e-KTP (UU No.23/2006 tentang administrasi kependudukan dan UU No. 35/2010 tentang cara dan teknik pembuatan e-KTP)*
- b. *Memberikan undangan terjadwal ke masyarakat untuk perekaman data dengan pelayanan 700 orang perhari.*

Proses tata cara pembuatan KTP Elektronik e- KTP (Secara Umum) :

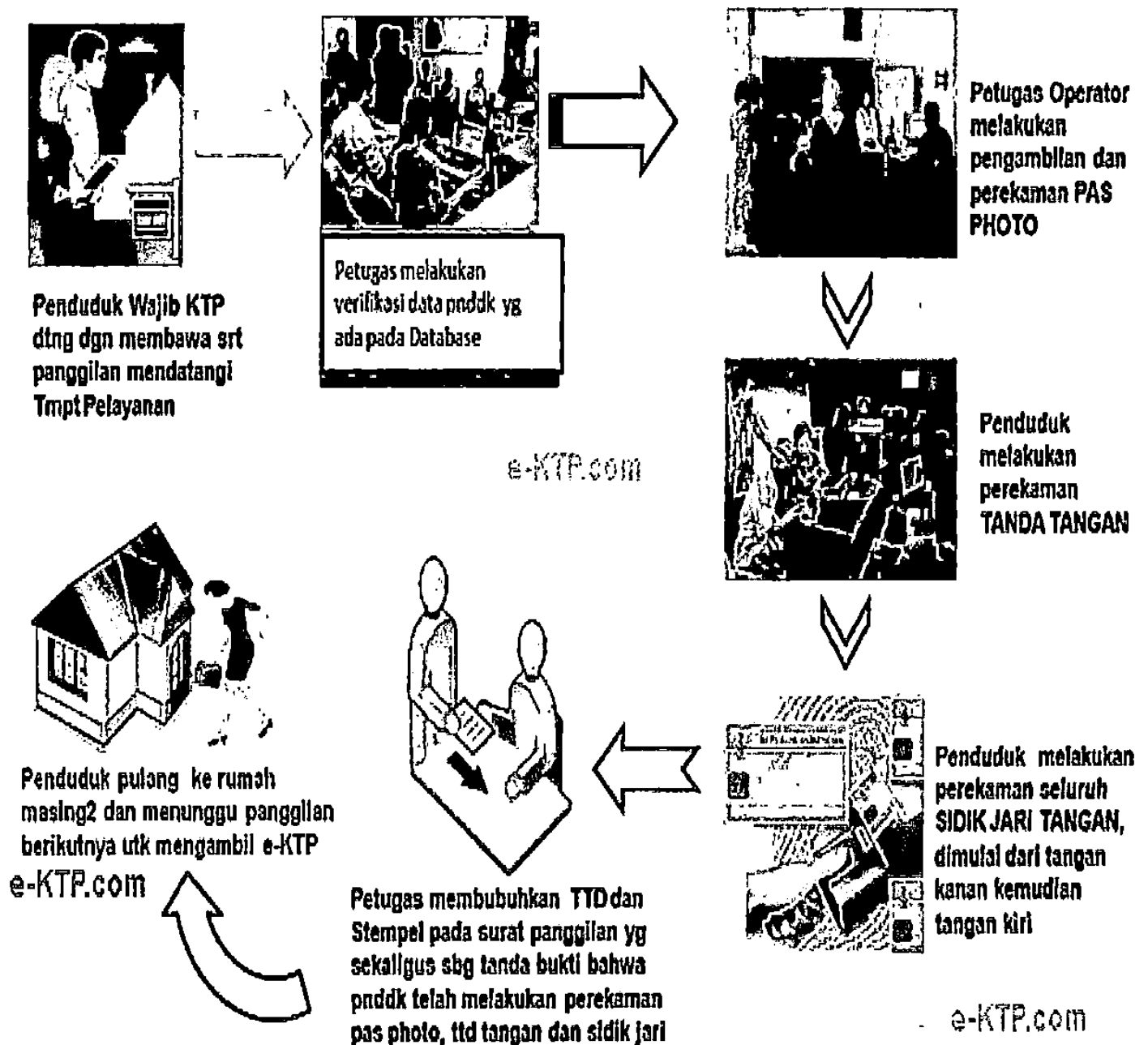
- Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
  - \* Ambil nomor antrean
  - \* Tunggu pemanggilan nomor antrean
- Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
  - \* Menuju ke loket yang ditentukan
  - \* Entry data dan foto
- Tandatangani (pada alat perekam tandatangan)
- Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata
- Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tandabukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidikjari.

Penduduk dipanggilkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan

GAMBAR 3.1

e-KTP.com

# PROSES PENERBITAN E-KTP



Sumber : e-KTP.com<sup>37</sup>

Strategi tersebut diperjelas oleh Bapak F. Suparmo dari hasil wawancara berikut ini :

“ Salah satu yang menjadi strategi pendukung kami adalah adanya peraturan dari pemerintah, kabupaten memerintahkan kecamatan untuk menjalankan rekam data e-KTP. ya kami menjalankan itu semua dengan prosedur yang berlaku dan kami sekuat tenaga untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, karena itu merupakan tugas utama pemerintah kecamatan. Untuk melakukan perekaman data kami menyebar undangan kepada masyarakat sesuai dengan jadwal masing –masing.”<sup>38</sup>

### **3. Sosialisasi Kepada Masyarakat tentang Prosedur Pembuatan E-KTP**

Berkaitan dengan sosialisasi program e-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersamasama dengan Kecamatan Gamping telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan dengan mengundang perangkat Dese dan Dukuh ke kantor camat untuk diberi pengarahan mengenai e-KTP, kemudian perangkat Desa dan Dukuh mensosialisasikan kembali kepada warganya, Pihak kelurahan diminta mengorganisir warganya untuk datang ke kantor kecamatan. Petugas kecamatan dibantu dengan perangkat desa memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai tata-cara pengurusan e-KTP.

Dengan adanya sosialisasi tersebut masyarakat menjadi paham terhadap program e-KTP, sehingga ketika ingin mengurus e-KTP

masyarakat tahu apa hak dan kewajiban yang harus dipenuhinya. Selama ini masyarakat hanya mengetahui tata cara pengurusan KTP manual. Dalam pendistribusian e-KTP yang sudah jadi, pemerintah Kecamatan Gamping juga dibantu oleh Aparat Desa dan Dukuh yang berada di wilayah Kecamatan Gamping, sehingga mempermudah dalam proses pendistribusian.

Sosialisasi kepada masyarakat ini merupakan strategi yang digunakan oleh pemerintah Kecamatan Gamping. hal ini diterangkan juga oleh Bapak Suparmo dalam hasil wawancara berikut ini :

“ Untuk perkenalan prosedur pembuatan e-KTP ini kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara untuk memiliki e-KTP. Di sini kami juga dibantu oleh Pak Lurah dan Pak Dukuh untuk mensosialisasikan kepada warganya dan memberikan undangan yang kami kirim. Sehingga masyarakat yang datang di kecamatan sudah mengetahui cara pembuatan e-KTP. Masyarakat di Kecamatan Gamping sangat antusias ikut serta mensukseskan progra e-KTP ini dengan datang memenuhi panggilan untuk rekam data secara berbondong bondong.”<sup>39</sup>

Hasil wawancara dengan SekCam Gamping , Bambang Supriyadi juga menambahkan sebagai berikut :

“ Pendistribusian e-KTP yang sudah jadi langsung kami sebar keseluruh kelurahan di wilayah yang sudah jadi, dan pendistribusian langsung kepada penduduk dilakukan oleh Pak Dukuh setempat. Kami sangat senang masyarakat membantu kesuksesan program ini di Kecamatan Gamping, karena dengan antusias masyarakat tersebut kami dapat melaksanakan rekam data tanpa memaksa masyarakat untuk datang ke Kecamatan. Itu

merupakan salah satu faktor kami menjadi kecamatan di wilayah Kabupaten Sleman yang melakukan pendistribusian E-KTP hingga bulan Juni 2012. Jadi kami juga merasa senang karena telah melakukan pendistribusian kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Gamping ini<sup>40</sup>

Menurut hasil wawancara dengan beberapa petugas strategi sosialisasi ini berhasil dilaksanakan karena adanya dukungan beberapa aspek yaitu :

*a. Bantuan dari Aparat Desa dan Dukuh*

Dengan adanya bantuan aparat desa dan dukuh untuk mensosialisasikan program ini masyarakat dapat mengetahui prosedur untuk memiliki e-KTP dan mempermudah dalam perekaman data.

*b. Kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki E-KTP*

Sosialisasi tersebut menumbuhkan rasa masyarakat akan pentingnya memiliki e-KTP, oleh karena itu masyarakat sangat antusias untuk melakukan perekaman data di kantor Kecamatan Gamping. Keadaan tersebut menguntungkan kecamatan karena dapat lebih banyak melakukan perekaman data sehingga cepat selesai untuk pengiriman ke pusat.



#### **4. Mengefektivitaskan Kinerja Tim yang Bertugas dalam Seksi Pelayanan Umum**

Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi

.<sup>41</sup> Efektivitas kerja tim merupakan suatu usaha pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang sesuai dengan standar organisasi. Efektivitas kerja sangat tergantung pada sumber daya manusianya, karena pada hakikatnya keberhasilan organisasi merupakan keberhasilan yang dicapai oleh perorangan dalam organisasi tersebut.

Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Gamping dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah.

Salah satu penentu kinerja pelayanan publik adalah semangat kerja sama diantara aparat penyelenggara pelayanan publik. Semangat kerjasama dikonsepsikan sebagai kepaduan tim. Secara emosional pegawai di Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping memiliki

---

<sup>41</sup> McDonald & Lawton dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2012, hal.174.

komitmen dan telah terlibat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi Kecamatan Gamping.

Semangat kerja sama dapat dihubungkan dengan koordinasi antar pegawai atau instansi. Masalah koordinasi pelayanan di lingkungan birokrasi seringkali menjadi persoalan yang serius untuk beberapa instansi. Akan tetapi, aparat di Kecamatan Gamping telah terbiasa melakukan kerjasama tim. Dengan adanya kebersamaan dan kerja tim ini semua permasalahan dalam pelayanan umum dapat terselesaikan dengan baik.

Strategi ini sangat efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP, karena dapat memberi kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Kecamatan Gamping. Untuk melancarkan strategi ini terdapat aspek-aspek yang mendukung pelaksanaan strategi, diantaranya adalah :

*a. Semangat Kerjasama yang Terbina Dengan Baik.*

Petugas pelayanan umum di kantor Kecamatan Gamping sangat menjaga kebersamaan dan kerja tim yang sangat baik, hal ini dilakukan demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Aspek tersebut telah dinyatakan dalam hasil wawancara dengan Bapak Suparmo sebagai berikut :

“ Kami sangat menjaga kebersamaan antar petugas, karena dalam melayani masyarakat kami harus bekerjasama, jadi semua masalah dapat kami atasi dengan baik. Pernah ada masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses pembuatan e-KTP , tetapi kami berusaha menjelaskan tentang beberapa proses yang harus dilakukan dengan memberi pengertian dan kami juga harus sabar akhirnya masyarakat tersebut dapat menerima dan mengerti. Lalu kalau ada masalah kami langsung menyelesaikannya pada hari itu juga, jadi hari berikutnya kami dapat menyelesaikan tugas tanpa ada hambatan di hari kemarin.”<sup>42</sup>

Hal senada juga ditambahkan oleh SekCam Gamping dalam hasil wawancara berikut :

“Dalam melayani masyarakat petugas pelayanan umum saling bekerjasama dalam menjalankan tugas untuk melayani masyarakat. Dengan kerjasama kami merasa segala pekerjaan dapat terselesaikan dengan mudah dan beban jadi agak ringan. Kami sangat menjaga kebersamaan tersebut.”<sup>43</sup>

**TABEL 3.5**

Daftar petugas yang ada di Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping

<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
1. F. Suparmo, S.Sos	Kepala Seksi Pelayanan Umum
2. Murjiman	Staf Pelayanan Umum
3. Wahyuri	Staf Pelayanan Umum
4. Sugiyati	Staf Pelayanan Umum

<sup>42</sup> Wawancara langsung dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping F. Suparmo, S.Sos. Tanggal 10 januari 2013. 10:00 WIB

<sup>43</sup> Wawancara langsung dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping Dwi Dharma Sugiyati. Tanggal

5. Sri Lestari, S.E	Operator
6. Ika Putra.P, S.H	Operator
7. Baningsih	Operator
8. Bambang Muryanto	Operator

Sumber : Data Kecamatan gamping

*b. Sistem Kerja Lembur.*

Sesuai ketentuan pemerintah pusat, pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Sleman ditargetkan selesai akhir April 2012. Untuk dapat memenuhi target tersebut, maka proses rekam data e-KTP di Kecamatan Gamping memberlakukan jam lembur hingga malam hari. Kebijakan lembur ini sudah diterapkan di Kecamatan Gamping. Karena jumlah warga wajib KTP di Kecamatan Gamping adalah 65.152 jiwa, yang mempunyai jumlah penduduk lebih banyak dari Kecamatan Minggir dan Seyegan, yang rata-rata hanya sekitar 30 ribu jiwa, maka proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Gamping harus memberlakukan jam lembur hingga malam hari.

Sistem kerja lembur yang diberlakukan di Kecamatan Gamping dinyatakan oleh Bapak F. Suparmo berikut ini :

“ Kerja Lembur di Kecamatan Gamping berlaku mulai bulan Oktober 2011 sampai April 2012. Kerja lembur ini dilakukan setiap hari senin sampai sabtu. Karena sebelumnya kami kami hanya melayani dihari kerja saja, yaitu senin sampai jum'at pada jam 08.00 sampai 14.00 WIB. Dengan adanya kerja lembur ini waktu kerja kami diperpanjang dari jam 08.00 sampai jam 18.30 WIB. Kerja Lembur ini sangat efektif untuk mempercepat proses rekam

data. Kami juga menggunakan pembagian jam tugas dengan sistem sif A dan sif B yang saling membantu pihak.”<sup>44</sup>

Sesuai dengan hasil wawancara, sistem kerja lembur di Kecamatan Gamping dilaksanakan dengan berbagai keterangan diantaranya :

- Dilaksanakan mulai bulan Oktober 2011 sampai April 2012.
- Bertambah hari kerja yaitu sabtu tetap masuk.
- Mulai perekaman data dari jam 08.00 – 18.30 WIB.
- Pembagian petugas sif A dan sif B.

### *c. Program Jemput Bola*

Program jemput bola di Kecamatan Gamping dilaksanakan untuk mempermudah masyarakat dalam keadaan sakit yang tidak bisa berangkat sendiri ke kantor kecamatan. Pemerintah kecamatan memerintahkan ke kelurahan untuk melakukan pendataan di setiap pedukuhan yang ada di wilayahnya, terdapat kurang lebih 100 orang disetiap kelurahan yang masuk dalam data program jemput bola. Selanjutnya data dilampirkan ke kecamatan untuk dilakukannya pendataan. Untuk program jemput bola, Kecamatan Gamping bekerjasama dengan Dinas Kependudukan Kabupaten Sleman untuk

penyediaan transportasinya. Namun, program ini hanya berlangsung sampai 15 desember 2012 karena menunggu anggaran tahun 2013.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak F.Suparmo dalam hasil wawancara berikut ini :

“ Progam jemput bola ini kami laksanakan untuk menjemput masyarakat yang dalam keadaan sakit yang lumayan parah, misalnya, strok, cacat dan sebagainya. Untuk transportasi kami dibantu oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Sleman. Sebelumnya kami melakukan pendataan melalui kelurahan-kelurahan yang berada di wilayah Gamping, kemudian kami proses sesuai dengan jadwal masing-masing yang telah ditentukan.”<sup>45</sup>

## C. **Faktor Keberhasilan Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan E- KTP**

Keberhasilan pemerintah Kecamatan Gamping dalam perekaman data lebih banyak dan pendistribusian terbanyak di wilayah Kabupaten Sleman, tentunya terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan di belakangnya. Faktor-faktor penentu keberhasilan merupakan hasil kajian dari pilihan-pilihan strategi yang telah diuji dengan visi, misi, dan nilai-nilai organisasi Kecamatan Gamping. Melalui kajian yang cermat dan teliti telah dihasilkan faktor penentu keberhasilan strategi yang melibatkan berbagai unsur. Dengan demikian faktor penentu keberhasilan dapat diartikan sebagai faktor yang mempunyai daya ungkit besar untuk mewujudkan visi, misi pemerintah Kecamatan Gamping.

Berdasarkan hasil pilihan strategi yang diharapkan dapat mendukung tercapainya peningkatan kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Gamping, maka prioritas urutan faktor penentu keberhasilan tersebut meliputi 4 hal, yaitu:

### *1) Metode Kerja*

- a. Adanya Peraturan mengenai prosedur pembuatan E-KTP baik yang berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri

Dalam hal ini, Peraturan Presiden yang dapat dipakai

sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi Kecamatan Gamping.

- b. Adanya Program peningkatan kinerja aparat pemerintah Kecamatan Gamping sehingga diharapkan akan memudahkan dalam melaksanakan tugas dan fungsi.
- c. Adanya peningkatan pelayanan pembuatan E-KTP terkait dengan penambahan waktu pelayanan dan program kerja lembur.

## 2) *Sarana Prasarana*

- a. Tersedianya sarana prasarana yang cukup memadai, sehingga diharapkan akan memudahkan dalam melaksanakan tugas dan fungsi.
- b. Tersediannya anggaran untuk program pembuatan E-KTP disetiap tahun untuk menunjang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan umum Kecamatan Gamping.

## 3) *Sumber Daya Manusia*

- a. Tersedianya Jumlah SDM yang memadai diharapkan dapat melaksanakan tugas dan fungsi.
- b. Adanya pelatihan-pelatihan penggunaan alat rekam data E-KTP dalam rangka peningkatan kualitas SDM



4). *Koordinasi*

- a. Adanya peningkatan koordinasi intern yang baik diharapkan dapat mengatasi permasalahan di Seksi Pelayanan Umum Pemerintah Kecamatan Gamping.
- b. Adanya koordinasi ekstern yang baik dengan Pemerintah Daerah maupun dengan Pemerintah Pusat.