

Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan (Studi Di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)

Cynthia Salsa Arifah Rachman¹, Radjikan², Teguh Santoso³

^{1, 2, 3} Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

cynthiasalsa69@gmail.com¹, radjikan@untag-sby.ac.id², teguh@untag-sby.ac.id³

Abstract

The problem of managing e-KTP in Tambaksari District, Surabaya City has many pros and cons regarding the services provided. Because the services provided are still not good regarding procedures for managing e-KTP. Starting from the recording in data processing and the tools that sometimes experience technical problems, limited printing of e-KTP, as well as the required blank capacity. This causes long queues for management. This type of research uses a type of qualitative research with a descriptive approach method, then produces descriptive data, namely written or spoken words from people and observed behavior. Subsequently, a conclusion is drawn about the meaning of the issue. The results of the research show that the quality of service applied has provided quite optimal performance results in Tambaksari District, Surabaya City. Therefore, by increasing the quality of service, good service is also built. With the problems faced that people have not fully mastered this increasingly sophisticated technology. Therefore, there is a technology-based online service.

Keywords : Service, E-Ktp, Performance

Abstrak

Permasalahan pengurusan e-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya banyak mengalami pro dan kontra mengenai pelayanan yang diselenggarakan. Dikarenakan pelayanan yang diberikan masih terbilang belum baik mengenai prosedur untuk pengurusan e-KTP. Dimulai dari perekaman dalam pengolahan data dan alatnya yang terkadang mengalami gangguan teknis, keterbatasan percetakan e-KTP, serta kapasitas blanko yang diperlukan. Hal ini menyebabkan terjadinya antrian panjang untuk kepengurusannya. Tipe penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif, kemudian dihasilkan berupa data deskriptif, kemudian dihasilkan berupa data deskriptif yakni kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Selanjutnya diambil menjadi satu kesimpulan makna atas isu tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberlakukan telah memberikan hasil kinerja cukup optimal di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Oleh karena itu, dengan ditingkatnya pelayanan yang berkualitas maka dibangun juga pelayanan yang baik. Dengan adanya permasalahan yang dihadapi bahwasanya masyarakat belum sepenuhnya menguasai teknologi yang semakin canggih ini. Maka dari itu, adanya pelayanan online berbasis teknologi.

Kata Kunci : Pelayanan, E-Ktp, Kinerja

Pendahuluan

Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Maksud dari pengertian di atas adalah efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai. (The Liang Gie, 1988:34). Penilaian pelaksanaan pekerjaan perlu dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional dan obyektif serta didokumentasikan secara sistematis. Sistem penilaian kinerja

ASN memiliki peranan utama dalam organisasi untuk meningkatkan sikap serta pelaksanaan kerja yang positif dalam mencapai efektivitas pegawai. Agar penilaian kinerja dapat diterapkan secara efektif dalam organisasi, maka dalam merencanakan sistem penilaian kinerja harus mengetahui sasaran atau tujuan, mengidentifikasi kinerja, mengukur dan mengevaluasi kinerja, memberikan umpan balik terhadap kinerja individu dan organisasi. Peningkatan kinerja dan pola karier yang jelas dan terencana apabila dikaitkan dengan orientasi suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran kerja, maka penilaian kinerja pegawai atau karyawan memegang peranan yang sangat penting. Untuk itu, dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya, yaitu bagaimana Aparatur Sipil Negara (ASN) memandang diri sendiri, memandang orang lain dan memandang pekerjaan. Dalam memandang diri sendiri, Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki penuh kepercayaan diri terhadap dirinya sendiri. Untuk itu, dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya, yaitu bagaimana Aparatur Sipil Negara (ASN) memandang diri sendiri, memandang orang lain dan memandang pekerjaan. Dalam memandang diri sendiri, Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki penuh kepercayaan diri terhadap dirinya sendiri. Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki kemampuan berhubungan dengan orang lain. Suka menyenangkan hati pelanggan dan tidak memandang dirinya rendah karena pekerjaan. Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak hanya ramah dan profesional, tetapi juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap pelanggan yang datang. Aparatur Sipil Negara (ASN) bangga terhadap dirinya, karena selama ini belum pernah merugikan orang lain, bahkan terus berusaha menambah makna terhadap pekerjaannya. Ditegaskan, bahwa pelayanan administrasi kepada masyarakat di sini merupakan rangkaian kegiatan administrasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan (Kadarisman, 2013).

Hasil observasi di lokasi penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang administrasi di Kota Surabaya semakin hari semakin dibutuhkan masyarakat, hal ini sejalan dengan tuntutan publik yang menghendaki pelayanan yang lebih cepat, tepat, nyaman, ramah, murah, adil, dan transparan. Pelayanan publik merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan dalam berhubungan pada masyarakat (Minfiattin, 2017). Dengan demikian kesuksesan pelayanan public adalah kesuksesan pemerintah, namun fakta menunjukkan bahwa di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya belum semua kantor yang bertugas memberikan pelayanan bidang administrasi telah memiliki rumusan standar pelayanan minimal termasuk kualitasnya (Ishak, 2018). Dari uraian latar belakang di atas yang menjelaskan penilaian kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam kependudukan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul: “EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA”

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena akan memberikan gambaran tentang permasalahan melalui analisis dengan menggunakan pendekatan ilmiah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Fokus penelitian bermanfaat bagi pembahasan mengenai objek yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Pemecahan dari rumusan masalah tersebut difokuskan pada permasalahan kinerja pelayanan pengurusan administrasi di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Informan Kunci, yaitu mereka yang mengetahui langsung dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah dari pihak Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik dan selaku

pemegang pelayanan publik, sub bagian umum dan kepegawaian dan petugas dispendukcapil di Kantor Kecamatan Tambaksari.

- Informan Utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat yang terlibat kecamatan yang ada di lingkungan Kantor Kecamatan Tambaksari.

Hasil dan Pembahasan

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Kinerja pegawai yang prima dibutuhkan untuk bisa menerapkan program pemerintah yang ada. Selain itu, kinerja pegawai juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang ada. Selain itu bagaimana pegawai memanfaatkan waktu kerja yang ada untuk menyelesaikan pekerjaannya juga bisa mempengaruhi produktivitas kerja. Seperti Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya, mereka memanfaatkan waktu kerja yang ada sebaik mungkin. Dalam penelitian ini menggunakan teori Dwiyanto yakni mengenai penilaian kinerja yang diukur meliputi : produktivitas, kualitas, responsivitas, responabilitas dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

A. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efesien, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan dalam mengontrol masyarakat menerima terobosan inovasi program terbaru dispendukcapil dan selain itu bagaimana pegawai memanfaatkan waktu kinerja yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut juga bisa mempengaruhi produktivitas kerja.

Produktivitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat dikatakan baik. Bagi masyarakat yang mendapat pelayanan merasa senang dan puas dengan program terbaru dari dinas, akan semakin memudahkan masyarakat saat membutuhkan pelayanan. Dalam produktivitas memunculkan program terobosan inovasi terbaru sudah baik, dengan mudahnya oleh masyarakat mendapatkan informasi, adanya keterbukaan berkaitan dengan produktivitas dengan menghubungi Call Center.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan dipelayanan sudah dianggap bagus yang dimana produktivitas di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya adalah sebagian upaya pemerintah ingin memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan sosial antara pemerintah dan masyarakat.

B. Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh peneliti turun secara langsung dilapangan adanya ketersediaan prasaran dan sarana yang mendukung pelayanan yang berkualitas dalam melaksanakan program tersebut adapun prasarana di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya agar pelayanan tetap berjalan dan adanya kerja sama antara pihak kecamatan dengan kelurahan sedangkan sarana di Kecamatan sedangkan peralatan mesin dalam pengerjaan pemberkasan data pemohon seperti tersedianya komputer, mesin fotocopy, printer, scanner serta jaringan internet. Adapun kualitas dalam pelayanan tersebut juga memberikan ada sarana pengaduan ketika ada permasalahan, seperti pengaduan di Call Center dan media sosial saat mencari seputar informasi.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan kualitas pelayanan yang ada di pelayanan dari segi prasarana dan sarana sudah dianggap sebagai bagus untuk menunjang pelaksanaan pelayanan dan membantu kinerja pegawai menjadi lebih cepat, efektif dan efesien saat mengontrol berkas pengajuan secara online sehingga mampu memberikan perhatian lebih kepada masyarakat dalam mengenai pengajuan pelayanan.

C. Responsivitas

Pada responsivitas disini adanya kemampuan atau tanggap cepat kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik dengan memberikan upaya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa memandang sisi kehidupan masyarakat tersebut. Pada responsivitas adanya kemampuan tanggap cepat kinerja dalam melaksanakan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan teori responsivitas disini masih cukup bagus dikarenakan pertama pada responsivitas dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah bagus yang dimana Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya mengadakan sosialisasi untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan berbasis online, disini juga dalam melayani kebutuhan masyarakat secara tepat dan akurat tanpa prosedur yang berbelit – belit dengan menerapkan waktu standar pelayanan namun disini lain kedua yakni, dalam pelayanan pasti menemui kendala saya anggap masih cukup bagus terkadang terjadi kendala jaringan sistem yang error sehingga mengakibatkan pelayanan tertunda.

D.Responbilitas dan Akuntabilitas

Pada konsep Responsibilitas dan Akuntabilitas yang saling berhubungan sebagai bagian dari sistem yang menyeluruh sehingga responbilitas lebih bersifat internal sebagai pertanggung jawaban ketika ada permasalahan dan pemecahan masalah sesuai dengan aturan pelayanan. Sedangkan akuntabilitas dalam kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah demi terciptanya proses kerja yang sesuai dengan aturan yang ada. Konsep responbilitas dalam memberikan semacam kotak pengaduan dari masyarakat atas pelayanan yang pemohon terima dari pelayanan pengurusan dengan melalui media sosial namun menurut saya cukup dikarenakan bagi masyarakat untuk menghubungi Call Center terkadang susah untuk dihubungi operatornya selalu sibuk dan bagi masyarakat yang mengadu permasalahan kesulitan seperti beberapa masyarakat gaptek dalam teknologi tersebut.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan berdasarkan teori responbilitas sudah baik dan berjalan bagus dengan adanya pengaduan secara langsung dan membantu kinerja pegawai dalam pelayanan seberapa tanggap dan cekatan atau tanggung jawab pegawai jika ada permasalahan dari masyarakat saat melakukan pelayanan, Namun pada hasil observasi teori akuntabilitas sudah bagus karena akuntabilitas pelayanan yang ada di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sudah mendapat dukungan dari pemerintah secara langsung dan menunjukan bahwa upaya pemerintah dalam mewujudkan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan E–Ktp. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sudah menunjukan bahwa prinsip New Public Service sudah sepenuhnya di implementasikan dengan baik.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dalam mengukur kinerja pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat dikatakan baik. Bagi masyarakat yang mendapat pelayanan merasa senang dan puas dengan program terbaru, akan semakin memudahkan masyarakat saat membutuhkan pelayanan.

Dalam produktivitas memunculkan program terobosan inovasi baru sudah baik, dengan mudahnya oleh masyarakat mendapatkan informasi, adanya keterbukaan berkaitan dengan produktivitas dengan menghubungi Call Center atau melalui media sosial seperti facebook, instagram, dan lain sebagainya. Dan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa Kecamatan Tambaksari berhasil memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Pada kualitas pelayanan ketersediaan prasarana dan sarana yang mendukung pelayanan yang berkualitas dalam melaksanakan program tersebut adapun prasarana menyediakan petugas dispenduk di setiap kecamatan agar pelayanan tetap berjalan dengan semestinya, adanya ketersediaan sarana dan prasarana sudah dianggap baik dari sisi masyarakat maupun dinas. Responsivitas atau daya anggap dari pegawai dengan harapan penelitian sudah cukup baik sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, dimana para pegawai sangat responsive dalam melayani dan

memberikan pelayanan informasi kepada pemohon mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan E – Ktp, pada responsivitas adanya kemampuan tanggap cepat kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa memandang sisi kehidupan masyarakat. Dari sisi tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kotak pengaduan dari masyarakat atas pelayanan yang pemohon terima dari pelayanan pengelolaan dengan menggunakan media sosial namun menurut saya cukup bagi masyarakat untuk menghubungi Call Center terkadang susah untuk dihubungi operatornya selalu sibuk dan bagi masyarakat yang mengadu permasalahan di media sosial juga merasa kesulitan seperti beberapa masyarakat yang gaptek dalam teknologi sekarang serba canggih. Akuntabilitas adanya pertanggung jawaban atas pemecahan permasalahan sesuai dengan aturan pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat meskipun semua pelayanan masih dilakukan secara online.

Saran

Dari hasil penelitian diatas maka peneliti memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

- a) Untuk pegawai harus lebih bertanggung jawab dalam permasalahan pelayanan
- b) Pegawai khususnya bidang pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik agar tidak terjadi miss komunikasi ketika pelayanan
- c) Pada pegawai untuk tetap ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi, agar mutu pelayanan lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat
- d) Bagi masyarakat diharapkan untuk dicoba secara berkala saat melakukan pelayanan di *website* tersebut adakalanya terkadang jaringan server error atau saat mengakses data banyak pengguna lain juga menggunakan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, G. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Public: Konsep, Dimensi, Indicator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kencana, Inu. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Lumentah, Jeferson. Johny Hanny Posumah. Martha Ogotan. 2015. *Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa*. JAP NO. 31 VOL. III
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama
- Mansyur, Achmad. (2010). *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education
- Miles, Mathew B dan Michael A Huberman. (2010). *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press (UI-PRESS)
- Pelayanan Publik Di Puskesmas Tamalatea Kabupaten Jeneponto*. Skripsi UIN Alauddin Makassar
- Saragih, Arie Prabudi. 2018. *Analisis Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Medan Denai*. Skripsi Universitas Medan Area