

# KINERJA ORGANISASI DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN DOLO KABUPATEN SIGI

Nurtin

*tingky.pingky@yahoo.com*

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako Palu)

## Abstract

*The purpose of this study is to describe and analyze the organization performance in the production of Electronic Identity Card (e-ID) at the Subdistrict Office of Dolo, Sigi Regency. The technic to selecting informants is purposive, which has selected six people and data collection is by observation, interviews, and documentation. Technic analyze of data is with data reduction, data display and get conclusion. The results of this study showed that organization performance in the production of Electronic Identity Card (e-ID) at the Subdistrict Office of Dolo, Sigi Regency were based on five indicators that is productivity, quality of service, responsiveness, responsibility and accountability in the whole is already be good classified but can't called maximized. This because the result of recorder is still remote from target performance which certain before. In the addiction, to much case be necessary to notice and to enhance by subdistrict head and employees in particulary within to determined the wisdom that not just appropriate with situation and condition of local society but should be more efficient and effective so what that be the purpose before can be reach better at the properly time.*

**Keywords:** Organization Performance, Production of Electronic Identity Card (e-ID)

Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan, sebagai contoh dengan adanya penerapan *electronic-government* (*e-government*) yang mulai diterapkan di Indonesia salah satunya adalah program dalam bidang pemerintah yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) yang dalam setiap prosesnya diperlukan kinerja yang baik dari seluruh aparat yang ada agar terwujudnya capaian target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Kinerja secara mentah dapat diartikan sebagai suatu penilaian untuk mengetahui tujuan akhir yang ingin dicapai oleh individu, kelompok maupun organisasi. Dalam arti ini kinerja merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat prestasi atau kebijakan kelompok maupun individu, atau dengan kata lain "kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi" (Mahsun, 2006: 25). Hal ini menjelaskan pula bahwa konsep kinerja berhubungan erat dengan konsep organisasi, dimana organisasi sering dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama (Mahsun, 2006: 1).

Kedua konsep di atas telah menjelaskan posisi kinerja dan posisi organisasi, jika digabungkan konsep kinerja dan organisasi membentuk satu variabel baru yaitu kinerja organisasi yang merupakan "kemampuan melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada organisasi dengan sebaik-baiknya guna mencapai sasaran yang telah disepakati". Jadi disini bukan hanya menitikberatkan pada pencapaian tujuan belaka melainkan juga pada proses mengelola sub-sub tujuan dan hasil evaluasinya, kondisi *intern* organisasi

pengaruh lingkungan luar dan tenaga kerja atau pihak-pihak yang terlibat khususnya dalam hal pelayanan publik.

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah yang berhubungan erat dengan kinerja organisasi yang diberikan. KTP Elektronik (e-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminkuk).

Pencapaian suatu target tentu harus didukung dengan berbagai sumberdaya, seperti pembiayaan, perangkat teknologi, dan sumberdaya manusia yang melaksanakan perekaman secara langsung akan menggambarkan sejauh mana kinerja aparatur yang diberikan kepada masyarakat.

Pelaksanaan perekaman e-KTP telah diatur dalam beberapa peraturan seperti Perpres, Permen, dan Surat Edaran Menteri. Pencapaian target pelayanan e-KTP di Kabupaten Sigi telah ditentukan oleh dirjen dukcapil: untuk kabupaten sigi ditargetkan perekaman sebanyak 139.082 jiwa. Perekaman e-KTP dikatakan berhasil jika perekaman telah mencapai diatas 80%. Hasil perekaman sampai saat ini di Kabupaten Sigi telah mencapai 125.092 jiwa sebesar 89%. Khusus di Kantor Kecamatan Dolo ditargetkan perekaman e-KTP sebanyak 16.447. Hasil perekaman sampai saat ini di Kecamatan Dolo telah mencapai 11.499 jiwa sebesar 69,92% yang mana

pelayanannya dilakukan secara terpadu yang melibatkan aparat kecamatan/Desa yaitu Camat, Kepala Desa, Sekretaris Desa, Tim Medis dan Kepolisian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi.

Kecamatan Dolo menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP, yang tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Dolo. Infrastruktur yang tersedia di Kantor Kecamatan Dolo masih kurang mendukung seperti listrik yang sering padam, sehingga mengakibatkan terhambatnya proses perekaman e-KTP serta menghambat proses pengiriman dan tertundanya pencetakan e-KTP di pusat, sehingga hal tersebut akan menghambat kinerja para pegawai yang akan bertugas, untuk itu Kantor Kecamatan perlu memperhatikan dengan jelas dan seksama hal-hal maupun sarana-prasarana yang berkaitan langsung dengan kinerja pegawai dalam pembuatan e-KTP dilapangan khususnya di Kecamatan Dolo.

Kinerja aparatur pemerintah sangatlah penting untuk pencapaian tujuan organisasi pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat (publik), melaksanakan kegiatan pembangunan dan juga dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh sebab itu, dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sangatlah dibutuhkan profesionalisme para pegawai yang bekerja pada suatu instansi pemerintahan, agar kinerjanya memuaskan dan dapat dikatakan maksimal serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Penilaian kinerja sangat penting dilakukan karena hal ini dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya, karena dengan adanya informasi yang dihasilkan dari pengukuran kinerja maka akan memberikan umpan balik bagi alokasi sumber daya organisasi untuk kegiatan organisasi berikutnya. Selain untuk memperbaiki kinerja pemerintah (*better government*), pengukuran kinerja akan

memberikan informasi yang tepat untuk pembuatan keputusan publik.

Atas dasar fenomena tersebut mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Kinerja Organisasi dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi**”.

Kinerja adalah ukuran tingkat pencapaian hasil kerja dari setiap orang, unit, organisasi atau lembaga dalam pelaksanaan tugasnya. Menurut Mangkunegara (2010: 55), mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut: “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”. Sedangkan menurut Tika (2006: 121), kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Berdasarkan pengertian kinerja di atas, penulis mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan pekerjaannya disuatu organisasi/lembaga yang dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu.

Ruky *dalam* Tangkilisan (2005: 176) menyatakan bahwa “Penilaian terhadap kinerja organisasi merupakan kegiatan membandingkan antara hasil yang sebenarnya diperoleh dengan yang direncanakan. Sasaran yang ingin dicapai organisasi diteliti, mana yang telah dicapai sepenuhnya (100%), mana yang di atas standar (target), dan mana yang dibawah target atau tidak tercapai sepenuhnya”. Pendapat lain dikemukakan oleh Wibawa dan Atmosudirjo *dalam* Pasolong (2007: 176) menyatakan bahwa “Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-

usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif”.

Mahsun (2006: 1) memberikan konsep organisasi yaitu Organisasi sering dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. kumpulan mahasiswa, kumpulan pegawai, kumpulan pengusaha, bahkan kumpulan para pengangguran pun merupakan suatu organisasi jika mereka mempunyai tujuan dan sasaran tertentu yang hendak dicapai.

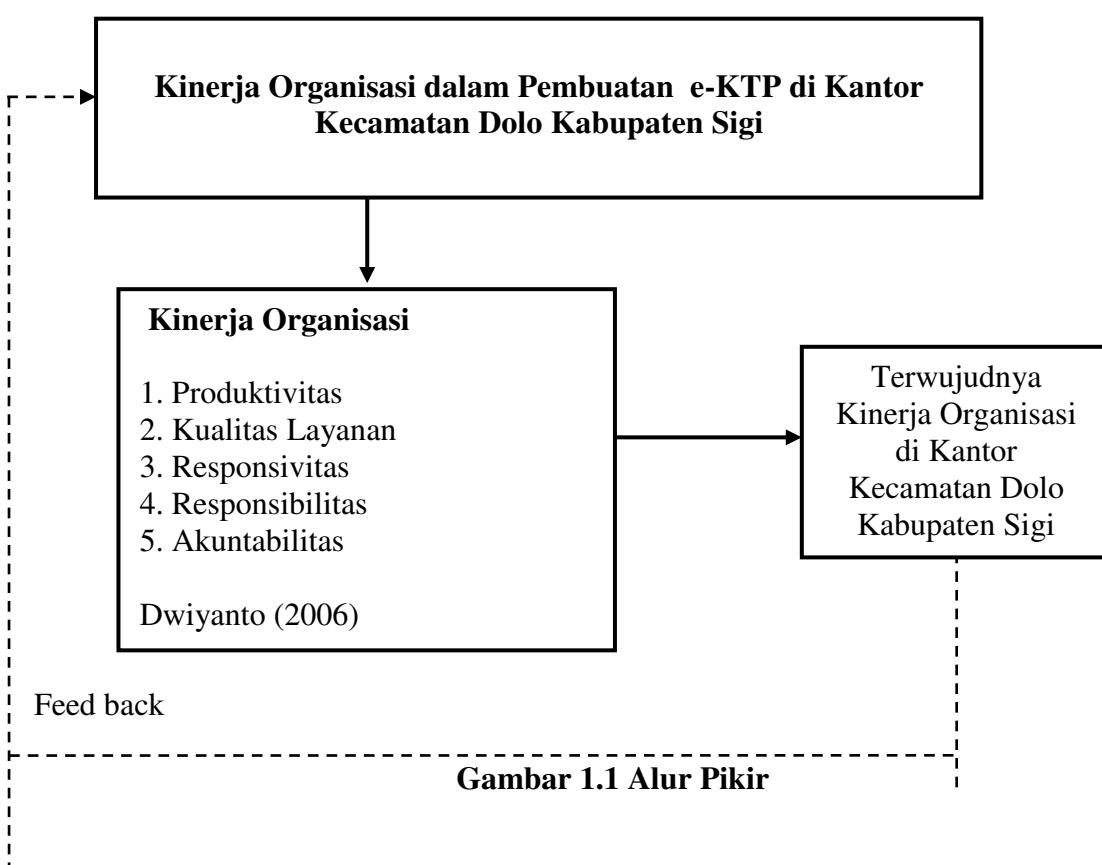
Indikator kinerja adalah deskripsi kuantitatif atau kualitatif terhadap capaian kerja. Indikator kinerja digunakan sebagai salah satu alat untuk menilai dan melihat perkembangan kinerja yang dicapai selama jangka waktu tertentu. Menurut Dwiyanto (2006: 50) menjelaskan ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
2. Kualitas Layanan. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.
3. Responsivitas. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan

- pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
  5. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan

organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Untuk mengetahui lebih jelas proses penilaian kinerja organisasi, dapat dilihat pada alir pikir sebagai berikut:



Berdasarkan latar belakang penelitian serta pemaparan beberapa teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dikemukakan kerangka pikir yang berjudul Kinerja Organisasi dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi. Secara skematis model analisis yang akan dilakukan dalam mengkaji Kinerja Organisasi dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi dapat dilihat jelas pada penjelasan dari kerangka teori tersebut di atas. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pada pengukuran kinerja pegawai yang mencakup produktivitas, kualitas Layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Melalui pengukuran kinerja dengan menggunakan indikator-indikator tersebut dapat kita ketahui apakah kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan

Dolo Kabupaten Sigi dalam pembuatan KTP sudah optimal atau belum. Adanya kinerja yang optimal dari pegawai, maka diharapkan masyarakat akan puas terhadap pelayanan pembuatan e-KTP, karena organisasi yang berkinerja tinggi adalah organisasi yang memiliki misi yang jelas, mengetahui *outcome*-nya, dan berfokus pada hasil (*result*), memberdayakan pekerjanya, memotivasi dan mendorong pegawai untuk sukses, fleksibel terhadap situasi baru, kompetitif dalam hal kinerja, merestrukturkan proses kerja untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan menjaga komunikasinya dengan para pemangku kepentingan. Sehingga di harapkan kinerja organisasi dalam pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi, yang di dasarkan pada 5 indikator yang di ambil dari teori Dwiyanto (2006) tersebut dapat memberikan gambaran ukuran kinerja yang lebih *valid, reliable*, dan mudah dipahami.

## METODE

Sesuai dengan judul tesis yakni menganalisi “Kinerja Organisasi dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi”, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dan mengedarkan pedoman wawancara kepada responden untuk memperoleh keterangan maupun penjelasan dari narasumber/informasi dengan jalan wawancara secara langsung (*Face To Face*). Data sekunder adalah data yang telah tersedia untuk dimanfaatkan berdasarkan tingkat kebutuhan dan kaitan kajian studi. Sumber data sekunder berupa dokumentasi yang dipergunakan untuk memperoleh data tertulis dari sumber resmi. Adapun teknik pengambilan dan pengumpulan data adalah sebagai berikut:

Teknik Observasi, Teknik Wawancara (*Interview*), dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan model Miles dan Humberman (2007: 16-19), yang menyatakan bahwa salah satu jenis metode analisis data kualitatif yaitu Model Analisis Interaksi, analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersama-sama yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### *Sejarah Dasar Hukum Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi*

Kecamatan Dolo adalah merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Sigi. Luas wilayah Kecamatan Dolo adalah 36.05 Km<sup>2</sup> yang secara administratif terbagi atas 11 desa definitif. Jarak antara ibu kota kecamatan ke desa bervariasi antara 0,7 km sampai dengan 7,6 km yang dapat dilalui dengan sarana transportasi roda 4 (empat). Wilayah ini dipimpin oleh seorang Kepala Wilayah Kecamatan (Camat) sebagai koordinator pemerintah yang dibantu oleh Kepala Polisi Sektor. Berdasarkan tingkat perkembangannya untuk melengkapi struktur organisasi pemerintahan desa-desa yang ada di Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi, dibentuklah Lingkungan RW (Rukun Warga) dan RT (Rukun Tetangga).

Letak Geografis Kecamatan Dolo terletak 0°58'03" - 1°03'44" LS dan 119°52'01" - 119°55'18" BT dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Sigi Biromaru
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sigi Biromaru dan Kecamatan Dolo Barat
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sigi Biromaru

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Marawola dan Kecamatan Dolo Barat

Keadaan topografi dari 11 desa yang ada di Kecamatan Dolo, 10 Desa merupakan 100% dataran, sementara 1 desa yakni desa Waturalele 75% merupakan pegunungan, sementara Ketinggian dari permukaan laut berkisar antara 28 - 1061 meter dengan berdasarkan hasil pengukuran menggunakan GPS pada titik di setiap kantor desa.

#### **Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Dolo**

Pembentukan organisasi dan tata kerja lingkungan pemerintahan Kabupaten Sigi didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan yaitu kewenangan pemerintahan yang dimiliki oleh daerah, karakteristik, potensi dan kebutuhan daerah, kemampuan keuangan daerah, ketersediaan sumberdaya aparatur dan pengembangan pola kerjasama antara daerah atau pihak ketiga. Organisasi perangkat daerah merupakan sarana pendukung terselenggaranya pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat secara utuh, berdayaguna dan berhasil, hal ini didasarkan atas amanat peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaga Negara Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan lembaga Negara Nomor 4741), maka penata organisasi perangkat daerah mutlak perlu dilakukan.

Pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat daerah tersebut dibentuk dan ditetapkan dengan peraturan daerah yang menetapkan pembentukan, kedudukan, tugas

pokok, fungsi dan struktur organisasi pemerintah daerah, adapun dasar hukum pembentukan Kecamatan Dolo tertuang dalam “Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan. Peraturan Daerah, Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Palu. Serta Peraturan Wali Kota Palu Nomor 45 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi Pada Kecamatan”.

Struktur organisasi adalah suatu gambaran tentang pola kerjasama yang harmonis, yang didalamnya terdapat jenjang pembagian kerja pada masing-masing jenis kegiatan, sehingga dapat dengan mudah mengetahui tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan aktivitas kegiatan pelaksanaan yang efektif sesuai rencana. Sehubungan dengan pembagian kerja tersebut dan untuk mengoptimalkan kegiatan pelayanan masyarakat secara umum oleh aparatur Kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi, secara internal dibentuk struktur organisasi yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Sigi.

#### **Keadaan Pegawai Kantor Kecamatan Dolo**

Kinerja yang maksimal merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan dan pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi, memiliki 35 orang pegawai, untuk mengetahui kedadaan pegawai yang ditinjau dari beberapa aspek, sebagai berikut:

1. Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1.**

#### **Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin Pada Kantor Kecamatan Dolo**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	16	45,71
2.	Perempuan	19	54,29
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data: Kantor Kecamatan Dolo, 2013

Table 1. diatas memperlihatkan jumlah pegawai perempuan memiliki jumlah tertinggi adalah sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 54,29%, selebihnya adalah pegawai laki-laki, sebanyak 16 orang dengan persentase 45,71%. Berdasarkan hasil tersebut

menunjukkan bahwa pegawai perempuan merupakan jenis kelamin dominan yang dijadikan sebagai pegawai di Kecamatan Dolo.

## 2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Umur

**Tabel 2.**

**Keadaan Pegawai Menurut Umur Pada Kantor Kecamatan Dolo**

No.	Klasifikasi Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	15-28	-	-
2.	23-42	24	68,57
3.	43-56	11	31,43
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data : Kantor Kecamatan Dolo, 2013

Table 2. diatas memperlihatkan bahwa klasifikasi umur pegawai yang memiliki persentase tertinggi adalah pegawai yang berada pada umur antara 23-42 tahun, yaitu sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 68,57%, sedangkan pegawai di Kecamatan

Dolo dengan umur antara 43-56 tahun berjumlah 11 orang dengan persentase sebesar 31,43%.

## 3. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 3.**

**Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan  
Pada Kantor Kecamatan Dolo**

No.	Klasifikasi Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sarjana	7	20,00
2.	SMA Sederajat	27	77,14
3.	SMP Sederajat	1	2,86
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data : Kantor Kecamatan Dolo, 2011

Berdasarkan data pada Tabel 3, diatas memperlihatkan sebagian besar pegawai Kantor Kecamatan Dolo adalah berlatar belakang pendidikan SMA dengan jumlah 27 orang dan persentase sebesar 77,14%, kemudian pegawai dengan tingkat pendidikan Sarjana berjumlah 7 orang dengan persentase sebesar 20,00%, sisanya pegawai dengan latar belakang pendidikan SMP berjumlah 1 orang dengan persentase sebesar 2,86%.

Latar belakang pegawai dengan mayoritas pendidikan SMA dan Sarjana, sangatlah berpengaruh terhadap kualitas dari produktifitas kinerja seorang pegawai karena pengetahuan, wawasan serta keahlian yang mereka miliki lebih tinggi dan luas ketimbang dengan pegawai dengan latar belakang yang rendah. Sehingga dengan demikian usaha perbaikan mutu dan kualitas pelayanan yang mereka lakukan dapat menjadi lebih baik.

#### 4. Keadaaan Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

**Tabel 4.**  
**Keadaan Pegawai Menurut Pangkat/Golongan**  
**Pada Kantor Kecamatan Dolo**

No.	Pangkat/Golongan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Golongan IV	2	5,71
2.	Golongan III	7	20,00
3.	Golongan II	25	71,43
4.	Golongan I	1	2,86
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data : Kantor Kecamatan Dolo, 2013

Tabel 4, diatas terlihat bahwa pada umumnya pegawai Kantor Kecamatan Dolo adalah berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dengan distribusi adalah pegawai dengan pangkat/golongan IV berjumlah 2 orang dengan persentase sebesar 5,71%, sementara pangkat/golongan III berjumlah 7 orang dengan persentase sebesar 20,00%, untuk pegawai dengan pangkat/golongan II yakni pegawai dengan jumlah tertinggi yang terdapat pada Kantor Kecamatan Dolo berjumlah 25 orang dengan persentase sebesar 71,43%. Pegawai dengan pangkat/golongan I

berjumlah 1 orang dengan persentase sebesar 2,86%.

#### **Keadaan Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Dolo**

Kantor Kecamatan Dolo yang terdiri dari 1 ruang Camat, 1 ruang Sekretaris Camat, 3 ruangan Sub Bagian, 4 ruangan Seksi-Seksi, 1 ruangan untuk kelompok jabatan, fungsional dan satu ruangan pertemuan dimanfaatkan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi pemerintah dilakukan oleh para staf, dan ditunjang oleh sarana peralatan kantor sebagaimana dalam Tabel 5.

**Tabel 5.**  
**Keadaan Sarana dan Prasarana Pada**  
**Kantor Kecamatan Dolo**

No.	Nama Barang	Jumlah	Kondisi
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Gedung Perkantoran	1 Buah	Sedang
2	Rumah Dinas	1 Buah	Sedang
3	Mobil Dinas	1 Buah	Baik
4	Motor Dinas Roda Dua	2 Buah	Baik
5	Komputer	3 Unit	Baik
6	Mesin Pompa Air	2 Unit	Baik
7	Mesin Elektrik Generator	1 Set	Baik
8	Dispenser	3 unit	Baik
9	Sound System	2 Set	Baik
10	Televiisi	3 Unit	Baik
11	Meja Piket	1 Unit	Baik
12	Printer	3 Unit	Baik
13	Papan Nama Instansi	3 Unit	Baik
14	Kipas Angin	2 Set	Baik

15	PC Unit	3 Unit	Baik
16	Lemari Arsip	10 Unit	Baik
17	Mesin Ketik Manual	2 Buah	Baik
18	Kursi	34 Unit	Baik
19	Papan Visual	1 Unit	Baik
20	Meja ½ Biro	27 unit	Baik
21	Kursi Busa	20 Unit	Baik
22	Kursi Tamu	2 Set	Baik
23	Handy Talky (HT)	5 Unit	Baik
24	Handycam	1 Unit	Baik
25	Kursi Putar	4 Unit	Baik

Sumber Data : Kantor Kecamatan Dolo, 011

Memperhatikan keadaan sarana dan prasarana yang digambarkan dalam Tabel tersebut, dapat dikatakan bahwa Kantor Kecamatan Dolo dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari memiliki sejumlah sarana dan prasarana yang belum memadai terutama dalam hal peralatan yang digunakan dalam perekaman e-KTP, kearsipan dan pelaporan, serta penyediaan tempat duduk untuk melayani masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor kecamatan Dolo. Tetapi, dilain pihak guna menunjang kelancaran komunikasi di Kantor Kecamatan Dolo telah dilengkapi dengan pesawat telepon. Sarana yang tersedia dapat membuat kegiatan administrasi perkantoran pada kantor kecamatan Dolo dilakukan secara modern yakni menggunakan sistem komputerisasi. Hal ini tentunya akan sangat membantu dalam penyelenggaraan kegiatan administrasi perkantoran secara efektif dan efesien.

#### **Proses Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Dolo**

Pembuatan e-KTP ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Pembuatan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, olehnya itu maka proses pembuatan e-KTP dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pemanggilan Penduduk Wajib e-KTP di Tempat Pelayanan e-KTP
2. Verifikasi Biodata Penduduk
3. Pengambilan Pas Photo

4. Perekaman Tanda Tangan Penduduk
5. Perekaman Sidik Jari Tangan Penduduk
6. Perekaman Iris Penduduk
7. Persetujuan hasil verifikasi data
8. Penyerahan kembali surat panggilan kepada penduduk wajib KTP.

#### **Pembahasan**

Kinerja adalah alat untuk menilai kesuksesan organisasi. Dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi itu akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Hasil penilaian kinerja organisasi di Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi ini didasarkan pada 5 indikator yang meliputi: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

#### **Produktivitas**

Konsep produktivitas kerja dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasian. Dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Dimensi keorganisasian melihat produktivitas dalam kerangka hubungan teknis antara masukan (input) dan keluaran (output). Oleh karena itu dalam pandangan ini, terjadinya peningkatan produktivitas tidak hanya dilihat

dari aspek kuantitas, tetapi juga dapat dilihat dari aspek kualitas.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi dalam pembuatan e-KTP berdasarkan indikator produktifitas tergolong rendah atau belum maksimal. Hal tersebut dilihat dari sisi efektifitas atau capaian target yang telah ditentukan sebelumnya oleh pemerintah daerah dalam hal ini adalah kantor Kecamatan Dolo masih jauh dari harapan. Ini ditunjukkan oleh dari hasil perekaman yang dilakukan masih jauh dari target yang telah ditentukan yakni dibawah 80% atau hanya sekitar ± 60%. Ini tentu sangat disayangkan kepada masyarakat yang nantinya akan mengurus berkas-berkas penting dan membutuhkan KTP untuk mengurusnya.

Dilihat dari sisi efisiensi, kinerja organisasi dari Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi juga terbilang rendah yang dikarenakan oleh masih banyak kendala atau masalah dalam setiap pelaksanaan yang dilakukan selama proses pembuatan e-KTP baik dilapangan maupun dalam proses administrasinya sendiri. Hal ini ditunjukkan oleh kurangnya peralatan dan sumber daya manusia yang digunakan dalam proses perekaman e-KTP sehingga mempersulit proses pelaksanaan yang seharusnya dapat berjalan dengan cepat dan tepat waktu. Proses pelayanan masyarakat dalam pembuatan e-KTP juga dihambat oleh adanya beberapa desa yang memiliki medan yang sulit sehingga mereka berfikir dua kali untuk menjangkau Kantor Kecamatan Dolo yang jaraknya cukup jauh dari tempat tinggal mereka. Kendala-kendala tersebut mengakibatkan tujuan yang telah ditetapkan menjadi jauh dari capaian target yang diharapkan sehingga pemerintah daerah setempat perlu membuat kebijakan-kebijakan tertentu yang lebih efisien dan efektif serta lebih sesuai dengan situasi dan kondisi kebutuhan masyarakatnya.

### **Kualitas Layanan**

Dewasa ini, kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dwiyanto menyatakan bahwa "kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik". Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan.

Melihat hasil wawancara terhadap beberapa informan, disimpulkan bahwa kinerja organisasi dalam hal pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Dolo sudah maksimal, karena para aparat berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal ini dibuktikan dengan kurangnya komplain dari masyarakat tentang pelayanan para petugas selama proses perekaman berlangsung, hanya menjadi masalah selama proses perekaman e-KTP adalah letak kantor kecamatan yang jauh dan medannya sulit untuk dijangkau oleh masyarakat, serta membutuhkan biaya untuk transportasi, tetapi pada intinya masyarakat telah merasa puas dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan serta kemudahan dan kebijakan yang diberikan oleh para petugas kecamatan selama proses perekaman e-KTP berlangsung.

### **Responsivitas**

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya (Dwiyanto, 2006: 50).

Pegawai yang memiliki responsivitas haruslah dapat memprioritaskan pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan oleh masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi yang dilihat dari sisi responsivitas sudah baik karena para pegawai telah bekerja sesuai dengan prosedur yang ada dipemerintahan setempat dan pelayanan yang diprioritaskan yakni memberikan kemudahan dan keluwesan kepada masyarakat dalam artian dapat saling membantu antara pegawai satu dan lainnya. Hal ini menunjukkan tanggapan positif yang diberikan oleh masyarakat yang telah melakukan pengurusan pembuatan e-KTP. Namun sayang respon positif tersebut tidak seimbang dengan produktivitas e-KTP yang jauh dibawah tingkat keberhasilan, sedangkan hal tersebut merupakan tujuan utama dari kegiatan ini. Hal ini patut dimaklumi karena pemerintah kecamatan hanya bertugas melakukan pengambilan data masyarakat sementara yang bertugas untuk mencetak merupakan tugas dari pemerintah pusat.

Pekerjaan dan tugas para pegawai di Kecamatan Dolo pada dasarnya telah terprogram dalam pelaksanaannya juga sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Hasil pekerjaan merekapun telah di arsipkan sehingga kedepannya dapat menjadi acuan untuk mengerjakan tugas dan pekerjaan selanjutnya. Hal tersebut menjadi cara bagi camat Kecamatan Dolo untuk membantu para pegawainya agar dapat lebih mudah untuk memahami tugas dan pekerjaan yang seharusnya mereka kerjakan. Selain itu, pimpinan Kecamatan Dolo juga melakukan *briefing* sebelum proses pelayanan pembuatan e-KTP dilaksanakan sehingga para pegawai yang bertugas dapat bekerja secara terarah dan benar.

### **Responsibilitas**

Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2005: 175), mengemukakan bahwa responsibilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan, dan harus sesuai dengan aturan yang berlaku karena ini merupakan program nasional yang didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 yang di berlakukan dan berlaku wajib bagi setiap warga Negara Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi berdasarkan indikator responsibilitas sudah cukup maksimal. Hal ini dilihat dari pelayanan dalam proses perekaman e-KTP maupun kegiatan Kecamatan yang dilakukan sudah didasarkan pada aturan hukum, walaupun aturan hukum yang mendasari hal-hal tersebut masih harus disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Kejelasan prosedur pembuatan e-KTP yang telah diberikan oleh para pegawai di Kecamatan Dolo merupakan salah satu bentuk keterbukaan yang sangat membantu masyarakat dalam mengetahui tahap-tahap yang harus dilewati selama proses pembuatan e-KTP. Selain itu kebijakan-kebijakan yang diberikan oleh kecamatan sendiri juga sangat membantu dan sebagian besar telah mengikuti situasi dan kondisi dari masyarakat setempat.

### **Akuntabilitas**

Dwiyanto (2006: 50) mengemukakan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelanggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja

organisasi yang didasarkan pada indikator akuntabilitas sudah baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut diperlihatkan oleh pemerintah kecamatan Dolo dalam hal ini adalah para pegawai kecamatan telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik dalam proses penyediaan sarana dan prasarana dengan baik karena dilihat dari kepuasan dan respon positif dari masyarakat selama proses pengambilan data e-KTP sehingga menurut tanggapan masyarakat, mereka sudah merasa puas dengan pelayanan serta kebijakan yang telah diberikan oleh para petugas atau aparat kecamatan Dolo dalam proses pembuatan e-KTP.

Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan sesungguhnya tidak terlepas pada Kantor Kecamatan itu sendiri dalam menetapkan solusi terhadap kendali yang ada melalui penetapan kebijakan dan transparansi pekerjaan serta program dan kegiatan yang akan dilaksanakan dalam hal ini adalah pembuatan e-KTP. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Kantor Kecamatan Dolo telah melakukan berbagai upaya untuk melaksanakan kegiatan pembuatan e-KTP sehingga dapat berjalan sesuai dengan tupoksi yang sudah ditetapkan dimasing-masing bidang. Salah satu upaya yang dilakukan oleh kecamatan Dolo adalah dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat kaitannya dengan pembuatan e-KTP sehingga masyarakat memperoleh informasi tentang berkas apa saja yang harus mereka lengkapi untuk membuat e-KTP. Selain itu, ada kebijakan-kebijakan lainnya yang diberikan oleh pihak kecamatan untuk memenuhi capaian target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Kinerja organisasi kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi dalam pembuatan e-KTP yang terdiri dari lima indikator yaitu

produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Secara keseluruhan tergolong sudah baik namun belum dapat dikatakan maksimal. Hal ini dikarenakan hasil perekaman yang diperoleh masih jauh dari capaian target yang telah ditentukan. Selain itu, masih banyak hal yang perlu diperhatikan dan di tingkatkan oleh kepala camat dan para pegawai khususnya dalam hal penetapan kebijakan-kebijakan yang tidak hanya sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat setempat melainkan juga harus lebih bersifat efisien dan efektif agar apa yang menjadi tujuan sebelumnya dapat dicapai dengan baik pada waktu yang seharusnya.

### Rekomendasi

Dalam rangka untuk meningkatkan atau memperbaiki Kinerja organisasi dalam Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Dolo, disarankan kepada pemerintah setempat agar : Kepala Camat dan Para pegawai disarankan dapat melakukan sosialisasi dan musyawarah kepada masyarakat tentang pentingnya pembuatan e-KTP dan pemda setempat secara tidak langsung juga dapat menganalisis kebutuhan dan harapan masyarakat dalam pelayanan publik sehingga pihak kecamatan Dolo dapat membuat kebijakan-kebijakan yang sesuai kebutuhan masyarakat dan dapat membantu mewujudkan capaian target yang telah ditetapkan. Kemudian disarankan juga bagi para pegawai yang bertugas dalam penyaluran e-KTP yang sudah selesai agar mengingatkan kembali masyarakat untuk melakukan aktivasi serta menarik atau mengambil KTP yang lama ketika e-KTP di berikan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada Bapak Dr. H. Sastrio Mansyur, M. Si, selaku ketua pembimbing dan Ibu Dr. Hajar Anna Patunrangi, M.Si selaku anggota pembimbing yang telah

banyak memberikan bimbingan, petunjuk, arahan dan saran kepada penulis dalam penyelesaian penelitian dan penyusunan artikel ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT, kiranya memberikan limpahan berkah dan rahmatnya kepada beliau berdua atas segala amal ibadahnya membimbing penulis dalam penyelesaian artikel ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Miles, Matthew B. dan A Michael Humberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan oleh Tjejep Rohandi, Rohidi dan Mulyarto. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tika, H. Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang No. 23. Tahun 2006 Pasal 13 Tentang Adminduk.
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang Organisasi dan Perangkat Daerah.