

KINERJA ORGANISASI DALAM PELAYANAN e-KTP DI KANTOR KECAMATAN SINDUE TOMBUSABORA KABUPATEN DONGGALA

Aqib

aqib.yunus@yahoo.co.id

Mahasiswa Program Study Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aims at determining the performance of organization in the service of e-ID at the Sub-district Office of Sindue Tombusabora, Donggala. This research uses qualitative methods. The informants of this study are the apparatus and the the people in Sindue Tombusabora Sub-district, Donggala, the research data used in this study are primary and secondary data through observations and interviews towards The informants of this study are the apparatus and the the people in Sindue Tombusabora Sub-district, this research uses the theory of Agus Dwiyanto which consists of five aspects: Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. The organization performance in the service of e-ID based on the results of this research related to apparatus service is not good and still far from the expectations of society. The results of the study reveal that the performance of the apparatus is not good yet it is closely related to productivity, quality of service, responsiveness in providing the service is still very low. While the responsibility and accountability describe poor performance towards the Public Service.

Keywords: *Performance, Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability*

Penyelenggaraan Pemerintah yang saat ini dalam mewujudkan cita-cita Bangsa dan Bernegara dengan agenda reformasi yang dilaksanakan secara bertahap oleh Pemerintah. Bangsa Indonesia banyak mengalami perubahan, tidaklah mungkin dapat dilaksanakan secara Sentralistik oleh Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah pusat untuk mencapai kewenangan tersebut. Sebagai contoh adalah dengan adanya penerapan Electronic-government (e-governance) yang mulai diterapkan di Indonesia salah satunya adalah program dalam bidang pemerintahan yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang dalam setiap prosesnya diperlukan kinerja yang baik dari seluruh aparat yang ada agar terwujudnya pencapaian target oleh pemerintah pusat. Konsekuensi tersebut ditandai dengan diberlakukannya Undang-Undang 23 Tahun 2004 yang kemudian direvisi menjadi undang-undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah yang

memberikan kewenangan luas kepada Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan Pemerintahan. Undang-Undang 23 tahun 2014 juga menitikberatkan pada otonomi daerah dengan tujuan lebih mendekatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat tercipta pelayanan yang lebih berkualitas yang bisa memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang di layani pada pelayanan e-KTP. Penjelasan undang-undang tersebut selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta berwawasan.

Dengan demikian pelayanan organisasi Kecamatan Sindue Tombusabora salah satu organisasi Kecamatan yang melakukan pelayanan e-KTP, dimana kecamatan sindue rombusabora memiliki 6 desa, luas wilayahnya mencapai 221.58 km, dengan jumlah penduduk sebanyak 11,662 jiwa yang terdiri dari pria sebanyak 5.991 jiwa dan wanita 5.671. kenyataan ini sangat perlu mendapat perhatian dari pemerintah

Kecamatan Sindue Tombusabora di mana pelayanan e-KTP melihat wilayah yang begitu luas dengan jumlah penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora pegawai negeri sipil (PNS) di Kantor Camat Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala berjumlah 10 orang dan PHL berjumlah 16 orang. Sehingga berdasarkan kenyataan di atas bahwa masih sangat memprihatinkan di mana penduduk begitu hanya memiliki penyelenggara pelayanan PNS sebanyak 10 orang dan PHL sebanyak 16 orang di Kantor Kecamatanya.

Oleh sebab itu mengarahkan penulis dalam penelitian ini lebih fokus terhadap pada permasalahan yang muncul berdasarkan realita di lapangan tentang kinerja organisasi dalam pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala masih sangat sulit seperti tidak adanya kepastian waktu, sulitnya mendapatkan informasi, respon yang lambat dari aparatur, dan kurangnya petugas yang memiliki pengetahuan dan kemampuan di bidangnya karena kualitas organisasi dalam proses pelayanan sangat tergantung dari organisasi sejauh mana organisasi sumber daya manusia yang dapat menyelesaikan tugas dan kegiatannya seefektif mungkin..

Oleh itu mengarahkan penulis dalam penelitian ini lebih fokus pada permasalahan yang muncul berdasarkan realita di lapangan dengan judul "Kinerja Organisasi dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala".

1. Produktifitas

Konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. pada tataran ini, konsep produktifitas dirasa terlalu sempit sehingga General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktifitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil

yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi dalam pelayanan. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik yang muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan tersedia. Wyekof dalam bukunya Fandi Tjiptono (2000:59) pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Untuk menilai kualitas pelayanan terdapat sejumlah indikator yang digunakan Lenvine (dalam Agus Dwiyanto 2008:243-144). Produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya memenuhi tiga indikator yaitu Responsivines, Responsibility, dan Akuntabilty.

3. Responsibilitas

Menurut Friedich dalam Husen (2005: 192), bahwa Responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator (birokrasi publik) dalam menjalankan tugasnya. Profesional dapat dibutuhkan aparat pemerintah daerah yang memiliki kemampuan dengan profesionalitas yang sesuai. Dengan itu perlu upaya untuk menepatkan aparat secara tepat dengan memperhatikan kecocokan, antara tuntutan dengan pekerjaan dan kemampuan profesionalitas. Looyalitas dan dedikasi aparat pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, atau memberikan pelayanan publik. Atas dasar tuntutan profesionalitas ada beberapa aspek mutlak diperlukan, jika ingin menciptakan aparat pemerintah daerah yang profesional

dalam menyelenggarakan pemerintahan atau memberikan pelayanan kepada dan mampu mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik.

4. Akuntabilitas

Mariam Budiarmo (1998:78) mengidentifikasi Akuntabilitas sebagai pertanggung jawaban pihak yang diberi kuasa mandat Akuntabilitas bermakna pertanggung jawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi menumpukan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi.

Pertanggung jawaban sebagai akuntabilitas (accountability) merupakan suatu istilah yang pada awalnya diterapkan untuk mengukur apakah dana publik telah digunakan secara tepat dimana publik tadi ditetapkan dan tidak digunakan secara illegal. Dalam perkembangannya akuntabilitas digunakan juga untuk melihat akuntabilitas efisiensi ekonomi program. Usaha-usaha tadi berusaha untuk mencari dan menemukan apakah ada penyimpangan staf atau tidak, tidak efisien apa tidak prosedur yang tidak diperlukan. Akuntabilitas menunjuk pada institusi tentang "checks and balance" dalam sistem administrasi.

METODE

Memuat uraian singkat Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Sugiyono (2011:11) menjelaskan bahwa penelitian Deskriptif adalah penelitian kualitatif yang dilakukan untuk mengetahui nilai Variabel mandiri baik satu Variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang lain. Penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Sugiyono (2011:14), penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang menggunakan data yang berbentuk kata,

kalimat, Skema, Gambar dan penelitian dengan pendekatan kualitatif/naturalistik kebanyakan datanya kualitatif, walaupun tidak menolak data yang analisis secara kuantitatif.

Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal di terbitkannya surat izin penelitian dari direktur Program Pasca Sarjana Universitas Tadulako sampai dengan terkumpulnya data yang diperlukan yang berkaitan kepentingan penelitian..Penentuan informan dilakukan menggunakan tehnik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2011:301) tehnik purposive sampling adalah tehnik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Adapun jenis penelitian ini secara umum dapat diklasifikasikan atas dua jenis yaitu: Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan yang dianggap mengetahui persoalan yang akan diteliti.Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari penelitian pustaka, dengan mempelajari literatur, dokumen-dokumen, dan sumber-sumber lain yang mendukung penulisan ini.

Teknik Pengumpulan Data Sugiyono (2009:62) untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan objek penelitian, selain melakukan penelusuran Pustaka dan Dokumentasi serta penelitian lapangan maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Observasi
pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung di lapangan mengenai objek dan subjek yang diteliti. yaitu mengamati kinerja Organisasi dalam pelayanan e-KTP yang dapat dilihat melalui aspek tugasnya, hasil dan waktu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.
2. Wawancara
Pengumpulan data melalui proses perolehan keterangan melalui tanya jawab secara langsung kepada informan kepada

objek yang akan diteliti baik kepada pegawai maupun kepada masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui dialog langsung dengan responden agar memperoleh data yang akurat.

Adapun wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui tanya jawab secara langsung kepada informan terkait dengan masalah Kinerja organisasi dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rekaman kejadian yang ditulis dan dicetak, dapat berupa catatan surat, buku harian dan dokumen-dokumen. Jadi dokumentasi merupakan pencarian data mengenai sesuatu catatan buku, surat kabar, agenda dan sebagainya yang ada hubungannya fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produktivitas

Produktifitas berdasarkan Input dan output dalam organisasi Pemerintahan adalah menilai Produk dan jasa yang dihasilkan para aparatur dalam memberikan Pelayanan yang efektif dan efisien dalam organisasi Pemerintahan. dalam hal Produktifitas dapat dilihat melalui Input dan output sehingga untuk menilai Input dalam suatu organisasi Pemerintahan dalam Pelayanan salah satunya adalah Kedisiplinan. di atas senada dengan salah satu informan yang menyatakan bahwa: *Saya akui bahwa pelayanan e-KTP di Kantor Camat belum produktif disebabkan aparatur Kecamatan dalam melaksanakan tugasnya sangat kurang disiplin waktu di mana aparatur datang tidak tepat waktu sesuai dengan jam kerja sehingga berakibat pelayanan e-KTP tidak produktif. Padahal kedisiplinan ini menjadi perhatian bagi*

aparatur itu sendiri dalam melaksanakan aktifitasnya sebagai aparatur itu sendiri.” (Wawancara Bapak Amir, Tanggal 1 Desember 2015)

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti bahwa produktivitas bukan hanya dilihat dari aspek kedisiplinan tetapi halnya juga di lihat dari kejelasan waktu yang di berikan aparatur dalam Pelayanan e-KTP sehingga masyarakat dapat menilai Produktifitas dari sisi kejelasan waktu yang di tunjukan oleh aparatur Kecamatan dalam Pelayanan e-KTP baik atau tidak. Senada dengan itu salah satu informan yang menyatakan bahwa:

Saya akui bahwa pelayanan aparatur di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora dalam hal produktifitas masih rendah hal ini disebabkan karena kualitas yang di miliki aparatur masih rendah terkadang aparatur memberikan waktu penyelesaian perekaman e-KTP hanya memerlukan waktu 3 jam tetapi tidak sesuai waktu yang sudah dijanjikan kepada kami sehingga kami kembali harus menunggu sampai selesai perekaman e-KTP Pada hal kami masih mempunyai pekerjaan di rumah yang harus di selesaikan” (Wawancara Bapak Suherman Tanggal 16 November 2015)

Berdasarkan kedua hasil wawancara di atas memperkuat hasil-hasil sebelumnya yang menggambarkan kinerja organisasi kecamatan sindue tombusabora dalam menilai produktivitas dapat di katakan kurang baik yang di dasarasari dengan tingkat pendidikan yang rendah. disiplin aparatur dan kepastian waktu. sangat di harapkan peranan Pimpinan untuk bisa mengatasi masalah yang ada Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Camat Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala yang menyatakan bahwa hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan e-KTP dilihat dari segi input(masukan) Prilaku aparatur yang tidak disiplin waktu dan tidak adanya kejelasan waktu yang di berikan kepada masyarakat terhadap pelayanan

sedangkan output(keluaran) adalah hasil yang di rasahkan kurang baik hal tersebut di tunjukan berdasarkan fakta keluhan masyarakat. James A.F. Stoner (1986: 72-73) produktifitas adalah Rasio dari keluaran terhadap masukan dalam ilmu ekonomi produktivitas merupakan nisbah atau rasio antara hasil kegiatan (output, keluaran) dan segala pengerbanan (biaya) untuk mewuwuudkan hasil tersebut (input, masukan).

Kualitas layanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah aspek yang penting dalam menilai sejauh mana kinerja organisasi pemerintahan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. di mana kualitas layanan akan berhasil di bangun apabila pelayanan yang di berikan mendapat pengakuan dari pihak yang di layani. pada dasarnya kualitas layanan merupakan kesesuaian antara pelayanan yang di rasakan pelanggan sehingga menimbulkan kepuasan. (Data Sekunder Standar Operasional Prosedur SOP ketersediaan sarana dan prasarana yang ada. Seperti yang di nyatakan salah satu informan bahwa:

Pelayanan di Kantor Camat Sindue Tombusaora belum berkualitas karena hasil yang kami rasahkan pada saat melakukan pelayanan e-KTP kurang baik yang di akibatkan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan masih terbatas seperti kurangnya kursi, yang disiapkan aparatur sehingga kami harus menunggu dengan keadaan berdiri, dan kepanasan karena tidak adanya kipas angin atau AC dengan hal tersebut kami tidak merasa puas.” (Wawancara Bapak Aswadin, Tanggal 23 November 2015)

Dari hasil wawancara peneliti bahwa yang di utarakan informasi diatas dengan ketersediaan sarana dan prasarana dalam menilai kualitas layanan kurang baik. dengan keadaan sarana dan prasarana yang tidak memadai maka pelayanan tidak berjalan dengan efektif Walaupun sumber daya

manusia mendukung apabila sarana dan prasarana tidak mendukung maka hasil dari kinerja organisasi pemerintahan dalam menilai kualitas layanan itu sendiri tidak akan berjalan dengan efektif.

Hasil wawancara dengan camat sindue tombusabora kabupaten donggala yang menyatakan bahwa:

Keadaan sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora kami akui memang masih sangat terbatas, satu unit alat perekaman sehingga dan keterbatasan kursi sehingga masyarakat melakukan antrian tetapi dengan keterbatasan tersebut saya selaku pimpinan selalu memberikan motifasi kepada aparatur agar melakukan aktifitasnya dalam pelayanan sebaik mungkin walaupun dengan keadaan sarana yang terbatas dalam pelayanan e-KTP (Wawancara Bapak Anhar, Tanggal 5 Oktober 2015)

Melihat hasil wawancara tersebut bahwa kinerja organisasi dalam hal pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora dapat di nilai dari keluhan masyarakat mengenai beberapa aspek dalam kualitas layanan yaitu transparansi (keterbukaan) dalam penyampaian informasi yang kurang jelas, memakan waktu yang begitu lama dan ketersediaan sarana dan prasarana belum memadai. Hal ini merupakan gambaran organisasi dalam pelayanan e-KTP belum berkualitas masyarakat atau pelanggan.

Berdasarkan pernyataan informan dan data pendukung maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di kantor kecamatan sindue tombusabora kabupaten donggala dapat di katakan kurang baik dan tidak berkualitas. Karena pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang memberikan kepuasan.

Responsivitas

Responsivitas sebuah aspek penting yang dapat menilai sejauh mana kinerja

organisasi pemerintahan dalam melakukan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan publik. Dalam menilai sejauh mana kinerja organisasi pemerintahan, responsivitas adalah aspek yang dapat menggambarkan kemampuan aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat, karena dengan rendahnya tingkat responsivitas apabila kebutuhan masyarakat dapat diidentifikasi melalui kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimilikinya secara tepat untuk kepentingan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan salah satu informan yang menyatakan bahwa:

kemampuan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam hal melengkapi persyaratan dalam pembuatan e-KTP dimana aparatur pemerintah Kecamatan Sindue Tombusabora belum mampu akan kebutuhan masyarakat. Misalnya dalam hal informasi kelengkapan persyaratan hal itu tidak di sampaikan secara tertulis atau dalam bentuk selebaran surat kelengkapan dalam pembuatan e-KTP. Sehingga masyarakat merasa kesulitan dalam proses pelayanan dalam pembuatan e-KTP karena masyarakat dalam hal kelengkapan persyaratan tidak mendapat kejelasan pada saat melakukan pelayanan pembuatan e-KTP. '' (Wawancara Bapak Arifin, Tanggal 5 November 2015)

Berdasarkan hasil pengamatan pengamatan peneliti seperti yang di utarakan di atas bahwa menilai responsivitas aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat masih rendah hal itu karena kurangnya kemampuan aparatur memahami atau mengenali kebutuhan masyarakat dalam pelayanan e-KTP Berdasarkan pengertian yang di kemukakan di atas dapat di rumuskan bahwa kemampuan yang di maksud adalah perilaku dan kepekaan aparatur mengenali kebutuhan masyarakat pada saat menyampaikan informasi melihat dan menyesuaikan penyampaian informasi sesuai seberapa besar masyarakat kemampuan masyarakat memahami kebutuhannya

sehingga masyarakat lebih mudah memahami apa yang harus di lengkapi dalam proses pembuatan e-KTP. Berdasarkan hal tersebut salah satu informan menyatakan bahwa :

Respon pegawai dalam pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora kurang baik hal itu di tunjukan dengan respon pegawai yang lambat dalam proses pelayanan e-KTP sehingga mengakibatkan masyarakat harus melakukan antri. Tetapi masalah antri bukan hal yang baru bagi kami dan bukan hanya pelayanan e-KTP melakukan antri tetapi pelayanan surat-surat lainpun kami juga melakukan antri'' (Wawancara Bapak Suherman, Tanggal 16 November 2015)

Berdasarkan hasil wawancara di atas juga menunjukkan bahwa dalam menilai responsivitas organisasi Kecamatan Sindue tombusabora kabupaten donggala dalam pelayanan e-KTP masih kurang baik sebab aparatur dipandang belum mampu memberikan respon yang cepat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Padahal dengan lambatnya respon aparatur dalam melakukan pelayanan e-KTP menjadi suatu masalah yang di hadapi organisasi kecamatan dalam pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Hal ini juga di buktikan dengan. Terbatasnya alat perekaman yang mengakibatkan respon apartur melayano masyarakat begitu lambat.

Mencermati bukti yang ada yaitu gambar 1 dan gambar 6 mempunyai maksud bahwa gambar 1 sangat jelas aparatur lambat masuk kantor dengan lambatnya aparatur masuk kantor maka akan menumpuknya masyarakat yang melakukan pelayanan e-KTP dan dengan hal tersebut sebagian masyarakat akan mengalami pelayanan yang lambat.

Berdasarkan fakta yang ada bahwa di kantor kecamatan sindue tombusabora kabupaten donggala masih dipengaruhi oleh kedisiplinan aparatur dalam melaksanakan

tugasnya dan tidak di dukungnya dengan sarana dan prasarana yang memadai. Parasuraman, Zaitmal dan Berry (dalam Agus Dwiyanto, 2006:53) mengatakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat di lihat melalui beberapa indikator yang sifatnya fisik seperti tersedianya fasilitas pelayanan, gedung peralatan pendukung dan lain sebagainya yang memudahkan pelayanan bagi masyarakat. hasil itu juga diperkuat oleh wawancara di bawah ini:

Dalam pelayanan e-KTP kami berusaha sebaik mungkin melayani masyarakat walaupun pelayanan ini masih baru. kami berusaha menunjukkan respon yang cepat apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan e-KTP walaupun dengan adanya beberapa kendala yang ada kami tetap berusaha sebaik mungkin memberikan respon yang baik dalam pelayanan e-KTP ini.” (Wawancara Bapak Anton, Tanggal 19 Oktober 2015)

Hal itu sesuai dengan pernyataan Camat Sindue Tombusabora yang menyatakan bahwa :

dalam meningkatkan pelayanan aparatur Kecamatan Sindue Tombusabora sebagai Camat saya selalu memberikan memotifasi pegawai memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan kemampuannya, menempatkan pegawai pada posisi sesuai dengan keahliannya masing-masing yang dimilikinya.”(Wawancara Bapak Anhar, Tanggal 5 Oktober 2015).

Pengamatan peneliti bahwa kemampuan aparatur pada saat melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala menunjukkan kurang baik karena saya sebagai peneliti melihat bahwa aparatur melakukan pelayanan e-KTP masih lambat dan kurangnya kepekaan aparatur mengenali kebutuhan masyarakat sehingga hasil peneliti secara keseluruhan tentang responsivitas kinerja organisasi pelayanan e-KTP di kantor kecamatan sindue tombusabora kabupaten donggala dapat disimpulkan dapat di katakan

kurang baik karena dalam respon aparatur yang lambat dan kurangnya kemampuan aparatur mengenali kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan e-KTP.

Responsibilitas

Responsibilitas suatu hal yang begitu penting menilai sejauh mana kinerja organisasi pemerintahan memberikan pelayanan berdasarkan prosedur atau aturan dalam sebuah organisasi. Prinsip ini mengandung arti bahwa Responsibilitas merupakan kesesuaian prosedur kerja terhadap pelaksanaan pelayanan yang tepat waktu dan tepat sasaran artinya organisasi harus dapat melayani dengan sesuai prosedur atau aturan yang sudah di tetapkan dalam organisasi itu sendiri.

Pengamatan peneliti melihat ketepatan tidak sesuai dengan Visi yang harus di jadikan patokan kegiatan atau aktifitas aparatur sehari untuk mencapai tujuan organisasi adapun Visi kecamatan sindue tombusabora kabupaten donggala sebagai berikut:

Terwujudnya pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan sindue tombusabora yang profesional.

Berdasarkan Visi Kecamatan Sindue Tombusabora Profesionalisme mengandung makna pelayanan penyelenggaraan pemerintahan dilakukan secara cepat tepat prosedural.

Peneliti berasumsi bahwa pernyataan informan sebelumnya dengan Visi kecamatan sindue tombusabora memberikan bukti kuat bahwa kinerja organisasi dalam menilai Responsibilitas masih rendah. Yang di sebabkan ketidak sesuaian perilaku aparatur melaksanakan tugasnya dengan Visi yang ada di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora yang harus di capai dengan hal tersebut mengandung makna bahwa aparatur melaksanakan tugas/aktifitasnya tidak profesional dalam artian profesional melaksanakan tugasnya dengan tepat cepat dan prosedural. Friedich dalam Hussen

(2005:192), bahwa Responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar Profesional dan berkompetensi teknis yang dimiliki administrator (birokrasi publik) dalam menjalankan tugasnya. hal itu senada dengan penyampaian salah satu informan bahwa :

pada saat kami melakukan pelayanan e-KTP bahwa kami merasa belum efektif karena tidak ada kemudahan yang di berikan kepada masyarakat misalnya pada pengisian formulir yang di berikan oleh pegawai untuk diisi bagaimana cara mengisi. Karena tidak semua masyarakat paham cara pengisian formulir tersebut sehingga masyarakat kadang bingung cara mengisi formulirnya.” (Wawancara Bapak Suherman, Tanggal 16 November 2015)

Dengan demikian Responsibilitas Pelayanan aparatur Kecamatan Sindue Tombusabora yang di rasahkan masyarakat pada pelayanan e-KTP masih kurang efektif. disebabkan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan e-KTP dapat di katakan belum mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Seperti tidak adanya bimbingan terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan agar tidak menyulitkan masyarakat dalam hal pelayanan dan selalu sigap menghadapi keluhan masyarakat dan berdasarkan prosedur yang ada karena setiap masyarakat tidak mempunyai kesamarataan kemampuan dan pengetahuan yang di miliknya dalam melengkapi apa yang diperlukan untuk pelayanan e-KTP tersebut.

Menurut pendapat Robins (2001:218) bahwa melihat suatu tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai. Sehingga pengamatan peneliti semakin kuat bahwa kemampuan aparatur masih sangat kurang efektif menilai kondisi kinerja organisasi dalam pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Sesuai

dengan salah satu informan yang menyatakan bahwa :

kejelasan prosedur yang di berikan aparatur Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala kurang baik hal ini di tunjukan pada saat masyarakat melakukan pelayanan e-KTP tidak memberikan penyampaian informasi dalam bentuk selebaran dan tidak adanya papan informasi yang di sediakan oleh aparatur di kantor kecamatan dalam agar masyarakat mendapat kejelasan tentang proses pembuatan e-KTP.” (Wawancara Bapak Aswadin, Tanggal 23 November 2015)

Dengan demikian tingkat Responsibilitas yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala masih jauh dari harapan masyarakat hal itu dikarenakan belum adanya kejelasan penyampaian informasi yang di sediakan oleh Pemerintah Kecamatan untuk memudahkan proses pelayanan berupa selebaran dan papan informasi yang di siapkan di Kantor Kecamatan.

Berdasarkan pengamatan (observasi) yang di lakukan peneliti di lapangan/lokasi penelitian menunjukkan hal yang senada dengan pernyataan hasil wawancara yang di kemukakan diatas, dimana peneliti mengamati bahwa di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora belum adanya papan informasi yang di sediakan aparatur untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi.

Oleh karena itu tingkat responsibilitas yang baik dapat memberikan kinerja yang baik pula, dalam mencapai tujuan organisasi pemerintahan Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Hal itu sesuai dengan pernyataan salah satu aparatur kecamatan sebagai pengelola kependudukan di kantor kecamatan sindue tombusabora kabupaten donggala bahwa:

mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora kami berusaha sebaik mungkin melayani sesuai dengan prosedur dan mekanisme yaitu mengenai kelengkapan

persyaratan dalam pembuatan e-KTP berupa surat pengantar dan kelengkapan berkas yang di ajukan oleh masyarakat dan sudah melakukan sosialisasi di tiap-tiap desa tentang persyaratan yang dipenuhi dalam pembuatan e-KTP tetapi kami akui bahwa masih ada masalah yang terjadi tentang penyampaian informasi dan kemampuan aparatur dalam memberikan kejelasan waktu kepada masyarakat dan juga keterbatasan sarana dan prasarana dengan keterbatasan tersebut kami berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik.” (Wawancara Bapak Anton, Tanggal 19 Oktober 2015)

Hal ini sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh Camat Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala bahwa: *dalam pelayanan e-KTP berkaitan dengan prosedur saya kami sudah melakukan sosialisasi tentang pelayanan e-KTP mulai dari manfaat, tujuan, kegunaan dan apa-apa saja yang harus dilengkapi pada saat pelayanan e-KTP sehingga kami merasa bahwa berbicara tentang prosedur dan persyaratan dalam pelayanan e-KTP semua sudah jelas. Tetapi pada saat proses pelayanan masih ada masyarakat yang kurang paham tentang pelayanan tetapi kami selalu berusaha memberikan yang terbaik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).” (Wawancara Bapak Anhar, Tanggal 5 Oktober 2015)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas memperkuat pernyataan sebelumnya bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala sangat jelas bahwa untuk menilai responsibilitas dinilai kurang baik hal itu terlihat berdasarkan beberapa masalah yang muncul pada saat pelayanan e-KTP yang menyangkut Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan menilai responsibilitas dalam menilai pelayanan berdasarkan prosedur atau aturan selama pembuatan e-KTP di kantor Camat Sindue Tombusabora

Kabupaten Donggala dapat di katakan kurang baik berdasarkan pernyataan informan di atas dan di sesuaikan dengan Visi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di kantor Camat Sindue Tombusabora aparatur belum melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ada.

Pengamatan peneliti bahwa Ketidak sesuaian jadwal yang disampaikan aparatur kepada masyarakat adalah bentuk rendahnya kemampuan yang dimiliki aparatur dalam melakukan kegiatan dan aktifitas. Menurut Martin (2003:23) merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang orang lain rasakan untuk menangani suatu permasalahan orang lain yang di maksud dalam konteks ini alasan mitra kerja, bawahan atau juga pelanggan. Kemampuan adalah sangat di perlukan dalam pekerjaan karena sering kali kita tidak mampu menanggapi. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dapat disimpulkan kinerja organisasi dalam melihat responsibilitas dapat di katakan kurang baik yang di akibatkan pelayanan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan suatu aspek yang begitu penting menilai sejauh mana kinerja organisasi pemerintahan dalam pelayanan e-KTP. Istilah Akuntabilitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *accountability* yang artinya pertanggung jawaban yaitu berfungsi seluruh komponen penggerak jalannya organisasi sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing. Akuntabilitas dalam pelaksanaannya tidak hanya penggerak jalannya organisasi tetapi kegiatan pelaksanaan kebijakan yang di keluarkan oleh organisasi pemerintah dan pencapaian target Organisasi kepada masyarakat. hal itu sesuai dengan salah satu informan selaku tokoh masyarakat menyatakan bahwa:

tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan dalam pelayanan e-KTP sudah baik hal itu ketika kami melakukan pelayanan e-KTP tidak selesai pada waktu yang di tentukan sesuai dengan jadwal, pemerintah kecamatan memberikan kebijakan kepada masyarakat yang belum sempat melakukan pelayanan pada jadwal yang sudah di tetapkan setelah pelayanan di tiap desa selesai.” (Wawancara Bapak Suherman, Tanggal 16 November 2015)

Berdasarkan pernyataan di atas menunjukkan tanggung jawab organisasi pemerintah Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala dalam pelayanan e-KTP untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat di katakan baik hal itu di tunjukan dengan tindakan aparatur pemerintah Kecamatan memberikan kebijakan-kebijakan kepada masyarakat yang belum sempat melakukan pelayanan e-KTP agar melakukan proses pelayanan kembali, karena dengan kebijakan yang sudah dikeluarkan dapat menjadi sebuah harapan bagi masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan e-KTP. dengan kebijakan-kebijakan tersebut menjadi hal yang begitu penting dalam hal sebuah yang dimiliki seorang pimpinan dalam organisasi pemerintahan mencapai tingkat yang lebih baik. Mariam Budiarjo (1998:78) mendefinisikan akuntabilitas sebagai tanggung jawab pihak yang di beri kuasa mandat akuntabilitas bermakna pertanggung jawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi dan menumpuhkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi. Hal itu berbeda dengan pernyataan salah satu informan yang menyatakan bahwa:

tanggung jawab yang di berikan aparatur Kecamatan Sindue Tombusabora selama kami melakukan pelayanan e-KTP masih kurang. di mana aparatur kecamatan melakukan penyampaian informasi tidak konsistensi dengan jadwal yang sudah di

tetapan pada saat sosialisasi di tiap desa.” (Wawancara Bapak Arifin, Tanggal 5 November 2015)

Hasil wawancara di atas membuktikan bahwa akuntabilitas aparatur Kecamatan Sindue Tombusabora kurang efektif hal itu ditandai tidak konsistensi dalam penyampaian informasi yang diberikan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan e-KTP di kantor camat sindue tombusabora..Kesadaran adalah suatu sikap tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan instansi baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Senada dengan itu salah satu informan Camat Sindue Tombusabora yang menyatakan bahwa:

saya selaku pimpinan yang bertanggung jawab dalam pelayanan e-KTP tentunya mempunyai harapan tentang pelayan ini berjalan dengan baik. Kami sudah semaksimal mungkin melaksanakan program nasional ini, dan kami bertanggung jawab dengan penyelenggaraan dari pemerintah daerah. walaupun pada saat pelaksanaan kami mendapat kendala dengan fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai dan sumber daya manusia yang masih kurang dan memakan waktu yang cukup panjang sampai harus mengantri tetapi kami mohon kepada masyarakat Sindue Tombusabora agar memahami kendala ini karena program ini serentak di laksanakan tetapi dengan masalah yang ada ini menjadi suatu bahan evaluasi kami kedepan.” (Wawancara Bapak Anhar, Tanggal 5 Oktober 2015)

Dengan demikian penulis melihat adanya kendala yang harus dilalui oleh Pemerintah Kecamatan Sindue Tombusabora dalam pelayanan e-KTP sehingga memakan waktu, dan kurangnya kenyamanan yang di rasakan masyarakat dalam pelayanan sehingga penulis mengamati kendala-kendala yang di dapatkan dalam pelayanan e-KTP seperti sarana dan prasarana yang belum memadai, sumber daya manusia yang masih

rendah, dan tingkat kesadaran aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi yang didasarkan pada aspek akuntabilitas belum dapat di nilai belum baik karena belum sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat dalam pelayanan e-KTP. Untuk mencapai tujuan organisasi pemerintahan kecamatan sesungguhnya tidak terlepas dari organisasi itu sendiri bagaimana cara untuk menetapkan solusi terhadap kendala-kendala yang ada dengan melalui penetapan kebijakan agar dapat keluar dari kendala-kendala tersebut dalam melakukan pelayanan dan pembangunan sebuah kecamatan Sindue Tombusabora

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa indikator kinerja yang digunakan menunjukkan bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala belum berjalan dengan baik. Dilihat dari beberapa indikator yang digunakan yaitu:

1. Produktifitas belum berjalan dengan baik yang di sebabkan kurangnya disiplin aparatur, dan masih rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki aparatur.
2. Kualitas Layanan belum berjalan dengan baik dimana transparansi yang di berikan aparatur belum sesuai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan keterbatasan sarana dan prasarana dalam pelayanan menjadi kendala.
3. Responsivitas belum berjalan dengan baik dimana pelayanan yang di berikan oleh aparatur masih lambat dan kurangnya kepekaan aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat.
4. Resposibilitas belum berjalan dengan baik di mana pelayanan yang di berikan oleh aparatur belum sesuai dengan prosedur.

5. Produktifitas belum berjalan dengan baik dimana tanggung jawab dalam pelayanan e-KTP yang di berikan aparatur belum sesuai apa yang menjadi harapan masyarakat.

Rekomendasi

Sesuai dengan hasil pembahasan dan kesimpulan yang dikemukakan diatas maka penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya aparatur kecamatan perlu meningkatkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.
2. Aparatur kecamatan sebaiknya melakukan penyampaian informasi dalam pelayanan disesuaikan dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan memberikan penyampaian informasi yang lebih mudah dipahami serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan.
3. Aparatur kecamatan sebaiknya memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disesuaikan dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.
4. Untuk efektif serta efisiensi sebuah pelayanan di organisasi pemerintahan sangat di harapkan peranan pimpinan yang tegas serta mempunyai tanggung jawab dalam sebuah organisasi.

Dalam rangka mengefektifkan pembinaan terhadap usaha industri kecil olahan pangan dimasa mendatang, perlu menerapkan konsep pengembangan layanan dengan merespon masukan dan saran pelaku usaha untuk dapat memenuhi kebutuhan peralatan produk dan memberikan perlindungan (advokasi), memaksimalkan kesempatan keterlibatan masyarakat, dan menciptakan kolaborasi dengan menjalin hubungan kemitraan dengan para pengusaha, instansi terkait dan lembaga-lembaga keuangan untuk mendapatkan tambahan

modal dan terutama kemudahan dalam menyelesaikan permasalahan pelaku usaha industri kecil olahan pangan yang lebih konsisten terhadap upaya pengembangan usaha melalui manajemen pemberdayaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi tingginya kepada Pembimbing Utama yaitu Dr.Saharudin Hattab, M.Si dan Dr. Sitti Cheiriah Ahsan, M.Si sebagai Pembimbing anggota atas segala bimbingan, koreksi dan motivasinya dalam membimbing penulis menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Budardjo, Mariam, 1998. *Menggapai Kedaulatan Rakyat*, Mizan, Jakarta
- Dwiyanto Agus. Dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadj Mada University Press. Yogyakarta.
- , 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta. Gadj Mada Universty Press.
- Hussel Nogi S, Tangkilisan. 2005, *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Husen, Laode. 2005. *Hubungan Fungsi Pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Dengan Badan Pemeriksa Keuangan Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*. Bandung, CV, Utomo.
- James A.F. Stoner, 1986. *Manajemen*, Jakarta: Erlanga.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1998 *Tentang Pembinaan dan Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah*.
- Sudarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik), Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good Governance*, Mandar Maju Bandung.
- Simamora, Henry, 2001. *'Ramarketing of Bussiness Recovery'* (Sebuah Pendekatan Riset), Catatan Pertama Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sudomo dkk, 1993, *Manajemen Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- , 2011. *Metode Penelitian Kualitatif R dan D*. Bandung.
- Tjiptono Fandy, 2000. *'Perspektif Konteporer Manajemen dan Pemasaran'*, Andy Offset, Yogyakarta.
- , 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy Offset Yogyakarta.
- Undang undang No. 20 Tahun 2008 *tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah*
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance (Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah)*, Insan Cendekia Surabaya.
- , 2007. *Analisis Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publising