ANALISIS KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI KECAMATAN MANDONGA KOTA KENDARI

¹ La Ode Abdul Harlan

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Kendari

harlanlaode@gmail.com

Kendari - Indonesia

Abstract

This research aims to (1) Analyze and find out how the performance of employees in Mandonga District in providing KTP services to the community, and (2) Analyze and find out how the quality of KTP services in Mandonga District.

The method used in this research is descriptive qualitative. The results of this study indicate that the performance of the apparatus in the District of Mandonga in KTP services is quite good. This can be seen from the indicators of productivity, quality of service responsiveness, and responsibility, but there is still the behavior of officials who are concerned with personal interests rather than the quality of the kites provided. In the variable quality of public services shows that in the Identity Card service there are still irregularities in the actions, attitudes or behavior of the authorities, so that it causes a reaction from the public (social control) to the deviation of actions, attitudes and behavior of government officials, including legal and illegal levies against Identity Card services. In line with the results of this study, in order to improve and even avoid the occurrence of deviations in the actions, attitudes and behavior of the Mandonga District government officials, it is necessary to review the rules that are imposed regarding the procedures and costs of levies in KTP services.

Keywords: Performance; Service Quality; Identity card

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis dan mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Kecamatan Mandonga dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat, dan (2) Menganalisis dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Mandonga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur di Kecamatan Mandonga dalam pelayanan KTP cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator produktivitas, kualitas layanan responsivitas, dan tanggung jawab namun masih terdapatnya perilaku aparat yang mementingkan kepentingan pribadi dari pada kualitas layanan yang diberikan. Pada variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk masih terjadi penyimpangan tindakan, sikap atau tingkahlaku aparat, sehingga menimbulkan reaksi dari masyarakat (kontrol sosial) terhadap penyimpangan tindakan, sikap dan tingkahlaku aparat pemerintah, diantaranya masih terjadi pungutan yang legal maupun ilegal terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk. Sejalan dengan hasil penelitian ini, maka untuk memperbaiki dan bahkan menghindari terjadinya penyimpangan tindakan, sikap dan tingkahlaku aparat pemerintah Kecamatan Mandonga, perlu untuk meninjau kembali aturan yang diberlakukan tentang prosedur dan biaya pungutan dalam pelayanan KTP.

Kata Kunci: Kinerja; Kualitas Pelayanan; Kartu Tanda Penduduk

Open Access at: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Kinerja birokrasi dalam pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu, untuk memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistemis, Dwiyanto dkk (2006:47).

Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan, Dwiyanto (2006:54). Kinerja banyak dipahami oleh kalangan birokrat hanya dari aspek responsibilitas, yakni sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan formal yang diterapkan.

Perspektif yang digunakan oleh birokrasi sebagai pemberi layanan merupakan perspektif yang sebenarnya berasal dari pendekatan birokrasi yang cenderung menempatkan diri sebagai regulator daripada sebagai pelayan. J. Salusu (2006:8), mengemukakan bahwa "Fungsi utama dari pemerintah ialah mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas, serta memberi pelayanan kepada masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat, kehadiran pemerintahan mutlak diperlukan untuk menegakkan keteraturan masyarakat atau sekelompok manusia yang sebelumnya tidak teratur.

Selanjutnya setiap negara yang merdeka pada dasarnya senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warga negaranya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat. Meskipun rumusan hak-hak dasar tersebut antara negara yang satu tidak tepat sama dengan negara lainnya, cara penanganannya dan pelaksanaan terhadap pengaturan hak-hak tersebut selalu ada perbedaan. Adapun manifestasi hak-hak dasar warga negara ada dalam sila di atas, tercantum dalam Pembukaan dan Batang Tubuh UUD 1945. Sejalan dengan itu, menurut Moenir (2008:30-31) bahwa: Hak dasar manusia sesuai dengan sebutannya merupakan hak yang dimiliki oleh manusia sejak lahir, yang sifatnya hakiki dan umum. Hak itu wajib dilindungi dan disalurkan antara satu dengan yang lain dan dapat menggunakan hak itu secara baik dan bermanfaat, baik bagi diri yang bersangkutan, maupun bagi masyarakat dan negara.

Ruang lingkup pelayanan publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, mengurus kartu tanda penduduk (KTP), menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah,

menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU).

Permasalahan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah. Ternyata masih banyak yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja birokrasi. Sikap pandangan organisasi birokrasi pemerintah kita, misalnya terlalu berorientasi pada kegiatan (*activity*), dan pertanggungjawaban formal (*formal accountability*). Rasionalitas dalam menjalankan peran pelayanan publik pemerintah sanggup bermain dalam arena yang kompetitif, sekaligus dapat bertindak arif. Hal ini dimaksudkan agar dalam lingkungan yang cenderung terus berubah organisasi pelayanan publik itu tetap relevan, memiliki kinerja yang tinggi, dan mampu menjawab beragam tantangan baru yang terus menggelinding.

Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah Kecamatan Mandonga Kota Kendari. Fungsi-fungsi yang seharusnya sudah dijalankan ternyata belum secara memuaskan dilaksanakan. Hal ini setidaknya dapat menjadi titik tolak bagi penyempurnaan sistem pelayanan yang selama ini dilakukan, adapun perumusan masalah yaitu sebagai berikut: (1) Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan kartu tanda penduduk di Kecamatan Mandonga Kota Kendari, (2) Bagaimana Kualitas pelayanan di Kecamatan Mandonga Kota Kendari.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis dan mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Kecamatan Mandonga dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat, dan (2) Menganalisis dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Mandonga.

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Mandonga Kota Kendari. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang diolah secara deskriptif.

Informan Penelitian yaitu Pegawai di kantor Kecamatan Mandonga yang berjumlah 6 orang, dan informan tambahan dari masyarakat. Informan kunci berjumlah 4 orang yaitu; Camat Mandonga, Sekretaris Camat, kasubag umum dan kepegawaian, dan Kepala Unit Pelaksana Tingkat Dinas (KUPTD) capil dan kependudukan. Untuk memperoleh data primer dan data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini dilakukan melalui cara: (1) Pengamatan (Observasi) Yaitu melakukan penelitian dengan mengamati secara langsung di lapangan tentang keadaan yang sebenarnya mengenai masalah yang diteliti terhadap seluruh pegawai di Kecamatan Mandonga. (2) Wawancara (Interview) Dalam melakukan wawancara tidak terstruktur dengan melakukan tanya jawab yang mendalam (*indepth*

interview) dengan pedoman wawancara terhadap para informan sebagai pribadi. (3) Dokumentasi Yaitu melakukan penelitian terhadap bahan tertulis yang ada di Kantor Kecamatan Mandonga dan berkaitan dengan penelitian ini serta menggunakan kamera foto sesuai dengan kebutuhan.

Teknik analisis data Dari hasil pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan analisis dan dideskripsikan secara kualitatif. Pengolahan data merupakan proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui wawancara, pengamatan yang sudah ditentukan dalam catatan lapangan, dokumen, gambar dan lain-lain. Kemudian diadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Langkah selanjutnya adalah menyusun dalam satuan-satuan. Satuan itu dikategorikan pada langkah berikutnya. Data yang sudah dikumpulkan diolah dan diinterpretasikan secara kualitatif dengan menjawab masalah penelitian. Data tersebut ditafsirkan menjadi kategori-kategori yang mendukung teori yang diformulasikan secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan dijelaskan dua variabel utama yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik dimana masing-masing variabel berdiri sendiri. Variabel kinerja pegawai terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, sedangkan variabel kualitas pelayanan publik terdiri dari prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan. Setiap dimensi tersebut selanjutnya dioperasionalisasikan kedalam berbagai indikator-indikator yang selanjutnya ditelaah secara kritis oleh peneliti.

Tingkat produktivitas dilihat dari indikator tingkat pemahaman aparat terhadap uraian pekerjaan pada dasarnya cukup baik. Dimana uraian pekerjaan yang diarahkan oleh pimpinan dapat dipahami dengan baik. Rutinitas kerja sehari-hari aparat di Kecamatan Mandongan lebih mengedepankan pelayanan kepada masyarakat, Arti kata tugas pokoknya adalah melayani masyarakat. Senada di ungkapkan oleh Surjadi (2009:47) bahwa, "Pelaku birokrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya harus produktif, tidak lamban". Produktivitas kerja pegawai di Kecamatan Mandonga pada dasarnya pegawai yang bertugas melayani pengurusan KTP melakukan pencatatan secara teliti dengan memisahkan pencatatan setiap kelurahan sehingga dapat diketahui jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan pada setiap kelurahan. Pegawai yang bertugas dalam melayani pengurusan KTP sebanyak enam orang, dimana lima orang yang berada diloket dan satu orang sebagai operator komputer untuk mencetak KTP.

Tugas rutin yang dijalankan oleh pegawai di Kecamatan Mandonga pada dasarnya sebatas prosedural tanpa adanya analisis untuk merekapitulasikan jumlah masyarakat yang sudah dan belum memiliki KTP. Kondisi ini terjadi akibat kinerja pegawai tidak diarahkan untuk

menjalankan tugasnya secara sungguh-sungguh Pasolong (2008:178), mengungkapkan bahwa efektifitas dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis secara efisien dan efektif.

Pada dimensi kualitas pelayanan menunjukkan seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat pengguna jasa. Aparat pelayanan yang ideal juga seharusnya tidak memiliki kegiatan atau pekerjaan lain, seperti pekerjaan sambilan di luar pekerjaan kantor yang dapat mengganggu tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan. Senada yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006:70) bahwa, "Kinerja pelayanan aparat birokrasi akan dapat maksimal apabila semua waktu dan konsentrasi aparat benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat pengguna jasa.

Pada dimensi responsivitas, dengan adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh aparat di Kecamatan Mandonga dapat dijalankan dengan baik. Banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap aparat menunjukkan bahwa pada satu sisi kualitas produk layanan dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna jasa. Pada sisi lain, telah semakin tumbuh kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk menuntut hak-haknya sebagai penerima layanan publik untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas terbaik. Senada diungkapkan oleh Zeithaml (1990:21), bahwa rendahnya tingkat responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik mengindikasikan bahwa aparat birokrasi pelayanan memiliki keengganan untuk menolong masyarakat pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang baik. Tidak diterapkannya prinsip pelayanan tersebut banyak disebabkan belum adanya kesadaran dari aparat selaku pemberi layanan kepada masyarakat.

Pada dimensi tanggungjawab merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban untuk memastikan dipatuhinya peraturan serta ketentuan yang berlaku sebagai cerminan dipatuhinya nilai-nilai sosial. Tanggung jawab aparat Kecamatan Mandonga terhadap pelayanan terwujud dalam perilaku keseharian aparat. Tidak profesionalnya sikap aparat dalam melayani masyarakat mengakibatkan adanya budaya birokrasi yang kaku, senada dikemukakan oleh Keban (2004:109) bahwa dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai atau institusi, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini.

Pada dimensi akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Mandonga Kota Kendari masih belum optimal. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik sering kali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Dwiyanto dkk (2006:57)

mengemukakan bahwa, "faktor penyebab yang menjadikan rendahnya tingkat akuntabilitas birokrasi adalah terlalu lemahnya proses indoktrinasi kultur birokrasi yang mengarahkan aparat birokrasi untuk selalu melihat ke atas".

Dari hasil penelitian menjelaskan bahwa pegawai di Kecamatan Mandonga Kota Kendari pada dasarnya memperhatikan arahan dari atasan namun dalam menjalankan kerja hari-hari masih menyimpang dimana pegawai di Kecamatan Mandonga ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih mementingkan kepentingan pribadi dengan alasan yang tidak berdasar. Arti kata aturan yang diberlakukan hanya sebatas persyaratan, kondisi tersebut mengakibatkan birokrasi semakin manja dan tidak bekerja secara profesional. "Kualitas profesionalisme aparatur pada dasarnya ditentukan oleh tujuan, pembangunan yang ingin dicapai, tugas pokok di mana ia berperanan sebagai tuntutan normatif, perkembangan lingkungan administrasi publik, sebagai kondisi empirik yang terjadi dalam proses implementasi pembangunan tersebut, sehingga profesionalisme aparatur tentunya tidak dapat sama antara satu tempat dan waktu tertentu dengan kualitas profesionalisme pada tempat dan waktu yang lain", Surjadi (2009:39). Di sisi lain kesadaran aparatur pegawai di Kecamatan Mandonga tentang eksistensi publik yang dapat mempengaruhi eksistensi birokrasi juga masih sangat rendah dimana aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada perlakuan pilih kasih dengan masih terdapatnya masyarakat melakukan pengurusan tanpa melalui prosedur yang berlaku. Kumorotomo (2007:156) mengemukakan bahwa, "para pegawai tidak lagi merasa terpenggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja tetapi lebih sering justru menolak adanya perubahan". Sikap-sikap para birokrat yang tidak melayani masyarakat secara adil dan merata tampak bahwa aparat birokrasi yang melayani kepentingan umum masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan lapangan sebagaimana diuraikan terdahulu, memberikan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pemerintahan dibidang pelayanan kartu tanda penduduk di Kecamatan Mandonga Kota Kendari masih belum optimal, karena masih terjadi tindakan, sikap dan tingkahlaku yang menyimpang dari aparat pemerintah dalam melaksanakan pelayanannya, sehingga warga masyarakat menjadi kecewa, mengeluh atas tindakan aparat tersebut. Dalam konteks variable pelayanan KTP dianalisis berdasarkan dimensi-dimensi antara lain; prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan.

Dimensi perosedur pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan kartu penduduk di Kecamatan Mandonga merupakan kewajiban pemerintah Kota Kendari untuk memberikannya kepada setiap warga negaranya secara cuma-cuma, diminta atau tidak diminta oleh penduduk yang bersangkutan. Dalam arti bahwa pemerintah tidak ada

dengan alasan apapun untuk menahan atau menunda-nunda untuk memberikan kartu tanda penduduk kepada setiap warga negaranya, karena kartu tanda penduduk merupakan hak asasi individu dalam masyarakat, yang tidak dapat atau tidak boleh diambil alih oleh pemerintah dengan alasan apapun, maka pemerintah wajib memberikannya atau melegalitas hak asasi individu tersebut dan pemerintah sebagai lembaga yang mempunyai legalitas untuk melegitimasi warga negaranya sebagai penduduk warga negara Republik Indonesia yang sah.

Dalam kaitan wajib memiliki kartu tanda penduduk bagi warga negara Republik Indonesia serta fungsi kartu tanda penduduk itu sendiri merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi atau memberikannya, dengan demikian bahwa pemerintah sebagai lembaga yang diberikan kewenangan, dan kekuasaan oleh masyarakat untuk memberikan legalitas yang berkaitan dengan kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, termasuk legalitas untuk memberikan kartu tanda penduduk, sehingga dengan diberikan legalitas tersebut berarti pemerintah memonopoli pelayanannya, karena merasa menguasai atau memonopoli pelayanan maka dapat menimbulkan tindakan yang sewenang-wenang bahkan tindakan menyimpang dari aparat pemerintah. Hal itu sebagaimana menurut Ndraha (1998:2) bahwa "*civil service* dimonopoli oleh pemerintah dan oleh karena itu kontrol sosial terhadap pelayanan sipil harus ketat".

Disamping itu banyaknya jenjang hirarki yang harus dilalui dalam berurusan di kantor kecamatan, berawal dari urusan yang harus diselesaikan di ketua rukun tetangga (RT) dan kantor kelurahan untuk memperoleh surat keterangan atau surat pengantar sebagai kelengkapan berkas permohonan di kantor kecamatan. Kewenangan yang terspesialisasi dan terkonsentrasi, membawa dampak bahwa penyelesaian tugas melekat pada individu aparaturnya atau jabatan tertentu. Persoalan yang amat menonjol adalah ketika aparaturnya/pejabat yang bersangkutan sedang tidak berada di tempat, maka tertundalah semua kegiatan layanan pada saat itu.

Masyarakat menilai pelayanan yang selama ini diberikan oleh birokrasi kecamatan bersifat monopolistik dan sepihak, sehingga mutunya sangat jelek dan sangat birokratis, karena memang masyarakat tidak diberikan kesempatan maupun peluang untuk menentukan dan mewujudkan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mereka. Kenyataan obyektif yang ada di lapangan memperlihatkan bahwa tidak terdapat saluran-saluran komunikasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menyampaikan tuntutan dan keluhan-keluhan mereka. Kalaupun ada media berupa surat pembaca yang disampaikan melalui surat kabar, hal ini sama sekali tidak memperoleh respon sebagaimana yang diharapkan. Hal ini mungkin terjadi karena pemerintah sendiri dilain pihak tidak melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Sehingga muncul kesan bahwa baik kuantitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan

pemerintah kepada masyarakat hanya merupakan suatu bentuk rutinitas belaka yang tidak berubah atau berkembang dari waktu ke waktu.

Walaupun pada awalnya birokrasi pemerintah kecamatan, sebagaimana birokrasi pemerintah pada umumnya, akan ditata menyerupai apa yang oleh Weber disebut sebagai organisasi yang "legal-rasional", namun dalam perkembangannya sosok birokrasi pemerintah dewasa ini belum dapat sama sekali melepaskan diri dari akar historisnya. Dengan kata lain, sosok birokrasi kita dewasa ini mencerminkan percampuran atau perpaduan antara karakteristik birokrasi modern yang legal rasional, dengan karakteristik birokrasi yang berakar dalam sejarah, sebagaimana dikemukakan Santoso (1995:139).

Berdasarkan pengamatan di lapangan tampak bahwa kecenderungan pemusatan kewenangan di dalam pengambilan keputusan dan panjangnya jenjang hirarki yang harus dilalui, merupakan salah satu aspek yang menonjol dalam perilaku birokrasi kecamatan. Hal ini disebabkan karena birokrasi pemerintah bekerja dan berkembang dalam lingkungan yang kondusif terhadap hidup dan berkembangnya nilai-nilai tersebut, sebagaimana dikemukakan Emmerson dalam Santoso (1995:3). Dengan kata lain perilaku yang ditampakkan aparatur kecamatan melalui aktivitas pekerjaannya lebih kepada suatu tuntutan dan loyalitas di dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini perilaku aparatur berada di ruang panutan yakni terjadi pada pola pelakonan, demikian Ndraha (1999:61). Sehingga sangat tampak bahwa gejala kentalnya pengaturan pihak pemerintah lebih menonjol ketimbang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun, birokrasi bukanlah struktur yang sama sekali kebal terhadap perubahan lingkungannya. Pesatnya perkembangan ilmu dan teknologi makin membuka lebar katub informasi. Hal-hal yang tadinya hanya diketahui segelintir orang, kini dapat diketahui dan dipahami oleh anggota masyarakat yang menjadi pelanggan dari birokrasi pemerintah. Kondisi masyarakat kota kendari yang sebagian besar disibukkan dengan pekerjaan formal maupun kegiatan perdagangan menuntut adanya pelayanan yang cepat, sehingga waktu mereka tidak terbuang percuma. Keadaan ini akhirnya menuntut dan memaksa birokrasi pemerintah tidak boleh berjalan ditempat, melainkan harus ikut melakukan perubahan, sebagaimana dikemukakan Thoha (1995:16). Jika birokrasi tidak ikut berubah, sementara masyarakat telah jauh mengalami perubahan dan kemajuan, maka birokrasi pemerintah akan tertinggal.

Selama ini fungsi pelayanan belum mendapatkan perhatian sebagaimana mestinya. Porsi pengaturannya masih dominan ketimbang porsi pemberian pelayanannya. Pemberian pelayanan dimaksud tentu saja lebih menekankan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, demikian Tjiptono (1996:54). Birokrasi sebagai organisasi publik pada dasarnya berfungsi memberikan pelayanan dan pengaturan publik.

Dengan demikian, tugas birokrasi pemerintah tidak hanya mengatur tetapi yang baku adalah memberikan pelayanan kepada publik.

Pelayanan sipil atau pelayanan birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk menghormati, melindungi, menjunjung tinggi, mengakui dan memenuhi hak-hak dasar individu dalam masyarakat, hal ini sejalan dengan pendapat Ndraha (2000:60) bahwa layanan sipil dapat dibedakan menjadi layanan sipil guna memenuhi hak bawaan (*asasi*) manusia dan layanan sipil guna memenuhi hak derivatif, hak berian atau hak sebagai akibat hukum yang menyangkut diri seseorang. Pada bagian lain, Ndraha (1998:3) mengemukakan bahwa pengakuan dan perlindungan terhadap hak eksistensial, civil right dan consumerism itulah layanan sipil.

Pelayanan kartu tanda penduduk merupakan aktualisasi pelayanan sipil pemerintahan, yang mana pelayanan sipil merupakan kunci utama dalam menentukan berhasil atau tidaknya pelayanan pemerintahan melalui birokrasi dalam hubungan antara pemerintah dan setiap warganya yang bersifat personal dalam menerima layanan. Asas pelayanan pemerintahan ialah pemerintah tidak boleh menolak untuk menyelesaikan urusan atau tuntutan setiap warga. Akar rumput komoditi utama pelayanan pemerintahan adalah layanan sipil, Ndraha (1998:32).

Demikian juga halnya dengan pelayanan kartu tanda penduduk di Kantor Camat Mandonga, secara empiris selama ini masih kental kesan warga masyarakat bahwa dalam memperoleh kartu tanda penduduk tidaklah mudah, memerlukan biaya yang besar dan berbelit-belit. Dalam memperoleh kartu tanda penduduk, masyarakat sebenarnya mengharapkan pelayanan yang baik, murah dan cepat. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Gaspersz (1997:12) mengenai karakteristik pelayanan pemerintahan yang diinginkan oleh masyarakat, yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan analisis kinerja aparatur Dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Mandonga Kota Kendari, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja aparat dalam pelayanan KTP di Kecamatan Mandonga pada dasarnya baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dari dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan responsibilitas bahwa aparat dalam memberikan pelayanan menerapkan sesuai dengan aturan yang berlaku walaupun masih terdapatnya perilaku aparat di Kecamatan Mandonga dalam memberikan pelayanan KTP mengharapkan balas jasa untuk kebutuhan individu.

2. Bahwa dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk masih terjadi penyimpangan tindakan, sikap atau tingkahlaku aparat, diantaranya masih terjadi pungutan yang ilegal terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk, masih rumitnya prosedur pengurusan KTP sehingga masyarakat enggan mengurus sendiri.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang penulis sebagai berikut :

1. Mengevaluasi keluhan-keluhan serta saran dari masyarakat/pengguna jasa dan mencari titik lemahnya sehingga produk pelayanan yang dihasilkan dapat sesuai dengan aturan yang berlaku, serta mencari solusi untuk menindak lanjuti perilaku aparat yang kurang baik dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat.
2. Bahwa pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) merupakan hak asasi individu sebagai warga negara yang wajib dilindungi, dihormati, dijunjung tinggi dan dipenuhi oleh pemerintah, maka pemerintah berkewajiban untuk memenuhi dan memberikan kartu tanda penduduk kepada setiap warga negaranya secara cuma-cuma, diminta atau tidak diminta oleh penduduk yang bersangkutan serta menindaklanjuti aturan yang diberlakukan untuk memangkas prosedur pelayanan KTP agar tidak terjadinya pungutan yang dapat merugikan masyarakat dengan cara aparat ditingkat RT dan RW berperan aktif melakukan pendataan terhadap warganya.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Muhammad. 1991. *Kinerja Sebagai Media Peningkatan Derajat Dalam Konteks Industrialisasi*. Geneca. Bandung
- Abidin, Said Zainal. 2006. *Dinamika Reformasi dan revitalisasi Administrasi Publik di Indonesia*. Suara Bebas. Jakarta
- Benveniste, Guy, 1987, *Professionalizing the Organization : Reducing Bureaucracy to Enhance Effectiveness*, Alih Bahasa : Sehat Simamora, Grafindo Persada, Jakarta.
- Donovan, F. & A.C. Jackson. 1991. *Managing human Service Organizations*. Prentice Hall. New York
- Dwiyanto Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Pers. Yogyakarta
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Handoko. 1988. *Kinerja dan Tingkat Emosional*. Pratama. Surabaya.
- Ibrahim, R., 1997, *Prospek badan Usaha Milik Negara dan Kepentingan Umum*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung.

- Keban, Yeremies T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Gaya Media. Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Meningkatnya Kinerja BUMN: Antisipasi Terhadap Kompetisi dan Kebijakan Deregulasi*, JKAP No. 1. Yogyakarta.
- Lenvine, Charless H. 1990. *Publik Administration: Challenges, Choices, Consequences*. Glenview, Illionis: Scott Foreman/ Little Brown Higher Education.
- Lloyd, Christoper. 1987. *Teori Sosial dan Praktek Politik*, Aksara Persada Indonesia. Jakarta
- Mac Iver, RM, Laila Hasyim (Penerjemah). 1985 *Jaring-Jaring Pemerintahan Jilid II*. Aksara Baru. Jakarta
- Mardalis. 1999. *Metode penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Akara. Jakarta
- Martaini, Hussein. 1995. *Kerangka Pemikiran, Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Fisipol Universitas Indonesia. Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Muh. Umar Syadat Hasibuan, Yohanes S Widada dkk (Editor). 2008. *Revolusi Politik Kaum Muda*. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta
- Murphy, Kevin R & Jeanette N. Cleaveland. 1995. *Understanding Pervormance Appraisal: Social, Organization ang Goal-Based Perspective*. Sage Publications. Calipornia
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar Agar pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Alumni. Bandung
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek*. Grasindo. Jakarta
- Nasution, Zulkarimein. 1990. *Komunikasi Politik, Suatu Pengantar*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Ilmu Pemerintahan Jilid I, II, III dan I*. Jakarta
- _____. 1999, *Teori Budaya Organisasi*, Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan Program Magister Ilmu-Ilmu Sosial Kerjasama IIP-UNPAD, Jakarta.
- _____. 1998 *Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Edisi Ketujuh, Jakarta
- Osborne, David & Plastrik, Peter, 2000, *Memangkas Birokrasi*, Penerjemah : Abdul Rosyid, PPM, Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Rasyid, Ryaas M. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*. Yasrif Watampone. Jakarta
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2008. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Ridwan, Juniarso & Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik.*, Nuansa. Bandung

- Riggs, Fred.W, Tim Penerjemah Yasogama. 1996. *Admnistrasi Negara-Negara Berkembang : Teori Masyarakat Prismatis*. Raja Grafindo. Jakarta
- Salusuh J. 2006. *Pengambilan Keputusan Stratejik : Untuk organisasi publik dan Organisasi Nonprof.*, Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Santoso, Priyo Budi, 1995 *Birokrasi Pemerintahan Orde Baru : Perspektif Kultural dan Struktural*, PT. Grafindo Persada, Jakarta
- Saefullah, A. Djadja, 1999, *Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik*, Publik Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor 1, Universitas Padjadjaran (FISIP-UNPAD), Bandung.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama. Bandung
- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan*. Bumi aksara. Jakarta
- 1992. *Teori dan Praktek Pengambilan Keputusan*. Haji Masagung. Jakarta
- Sheldon Steinberg, S. dan Austern, T. David, R. Suroso (Penerjemah). 1999 *Government Ethics, And Managers; Penyelewengan Aparat Pemerintahan*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Sinambela, Lijang Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta
- Singarimbun, M. Dan Effendy Sofian 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Suprpto, J, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung
- Suryabrata, Sumadi. 1983. *Metodologi Penelitian*. Grafindo Persada. Jakarta
- Taylor, Steven J. dan Bogdan, Robert. 1984. *Intoduction to Qualitative Research Methods: the Search for Meaning*. Wiley & Sons. Inc. New York.
- Tjiptono, Fendy. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta
- Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pusdiklat Pegawai Depdiknas, Sawangan, Bogor.
- Trigono, 1997, *Budaya Kerja : Menciptakan Lingkungan Kerja Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja* Golden Edvon Press, Jakarta
- Wibawa, Fahmi. 2005. *Panduan Praktek Perizinan Usaha Terpadu*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Bayumedia Publishing. Jakarta
- Wiley, yulk. 1997. *Strategik Manajemen dan Industrial*. Ditmen Publishing, London.

Zeithaml, Valarie. 1990. *Delivering Service Quality: Costumer Perceptinon and Expectations*.
The Pree Press. New York

Peraturan-peraturan :

Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS

Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik