

## Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam Pencetakan KTP-EI di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan

### *Performance of Public Civil Servant of Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) on Printing Electronic Resident Identity Card (KTP-EI) in Prabumulih, South Sumatera*

Viona Yolanda<sup>1</sup>, Nengyanti<sup>2</sup>, Sofyan Effendy<sup>3</sup>, Muhammad Izzudin<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya

<sup>4</sup> Dosen Penempatan di Kependudukan

**ABSTRAK,** Latar belakang penelitian ini adalah masih lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pencetakan KTP-el khususnya di Kota Prabumulih. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti kurangnya kedisiplinan pegawai, terbatasnya persediaan blangko, serta kurangnya sumber daya manusia yang secara tidak langsung mempengaruhi durasi waktu yang diperlukan dalam pencetakan KTP-el. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan kinerja ASN Disdukcapil dalam pencetakan KTP-el di Kota Prabumulih. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori TR. Mitchell yang menilai kinerja ASN Disdukcapil berdasarkan 5 aspek, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN Disdukcapil dalam pencetakan KTP-el di Kota Prabumulih cukup baik. Berdasarkan penelitian kinerja ASN dengan menggunakan teori Mitchell di Disdukcapil didapatkan hasil bahwa masih terdapat beberapa kendala yaitu dari segi ketepatan waktu seperti kurangnya blangko KTP dan keterlambatan jaringan dalam proses pencetakan KTP-el dimana proses pencetakan tersebut harus menunggu hasil verifikasi data penduduk dari pusat.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur Sipil Negara, sumberdaya manusia

**ABSTRACT,** *The background for this study is the duration of time required on printing process of KTP-el in Prabumulih. The method used in this study is descriptive qualitative method. Data collecting techniques that used in this study are using interviews, observation and documentation. This study uses the theory of TR. Mitchell that assesses performance of ASN based on five aspects such as quality of work, timeliness, initiative, ability and communication. Based on the research performance of ASN by using the theory of Mitchell in Disdukcapil showed that there are still some constraints, namely in terms of timeliness as the lack of KTP form and network delays in the printing process KTP-el in which the printing process must wait for the results of verification of data from the population center.*

*Keywords: Performance, Public Civil Servant (ASN), Man recources*

#### PENDAHULUAN

Dalam rangka menciptakan suatu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, perlu adanya kinerja yang efektif dan optimal agar dapat mencapai hasil yang diharapkan. Seorang Kepala Dinas dibantu oleh pegawainya dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, tidak terlepas dari kinerja yang baik antar

berbagai bagian dalam instansi Pemerintah itu sendiri dimana koordinasi merupakan bagian yang tak terlepas dari sebuah organisasi. Sebagai langkah awal agar koordinasi dalam instansi pemerintahan dalam hal ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Prabumulih berjalan dengan baik, maka harus ada kerjasama dan

komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan agar setiap pekerjaan tersebut sesuai dengan sasaran yang diinginkan mengingat begitu kompleksnya bimbingan atau penyuluhan yang harus diberikan pada masyarakat. Maka dari itu, Pegawai ASN Disdukcapil dalam meningkatkan kinerjanya sebaik mungkin dengan jalan memanfaatkan

sumber daya manusia yang dimilikinya. Hambatan/ kendala yang terjadi yaitu, kurangnya sosialisasi yang dilakukan, minimnya sumber daya manusia, dan belum siapnya Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan

KTP-el. Berikut data mengenai hambatan KTP-el yang terjadi di wilayah Indonesia :

**Tabel 1.** Hambatan Pelaksanaan Program e-KTP di Berbagai Wilayah di Indonesia Tahun 2011-2012

No	Nama Wilayah	Permasalahan	Hambatan/Kendala
1	Sumatera	Pelayanan kurang maksimal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kurangnya sosialisasi yang dilakukan</li> <li>2 Minimnya sumberdaya manusia</li> <li>3 Belum siapnya pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan e-KTP</li> </ol>
2	Jawa	Lambannya pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Keterbatasan peralatan teknis e-KTP</li> </ol>
3	Kalimantan	Pelayanan kurang maksimal dan belum selesai dengan target yang ditentukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kurangnya sosialisasi</li> <li>2 Minimnya sumberdaya manusia</li> <li>3 Belum siapnya pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan e-KTP</li> </ol>
4	Sulawesi	Pelayanan program e-KTP belum berjalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Keterlambatan peralatan e-KTP</li> <li>2 Kurangnya sosialisasi</li> <li>3 Kurangnya daya listrik</li> </ol>
5	Papua	Pelayanan kurang maksimal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kurangnya sosialisasi</li> <li>2 Keterlambatan peralatan</li> <li>3 Minimnya SDM</li> <li>4 Belum siapnya pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan e-KTP</li> </ol>

Sumber: Kompas, diolah, 2016

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa pelaksanaan program e-KTP pada periode tahun 2011-2012 di berbagai wilayah di Indonesia masih mengalami banyak kendala sehingga pelaksanaan program ini belum berjalan sesuai dengan yang ditargetkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Menurut observasi yang telah penulis lakukan pada 3 Oktober 2016 dengan menjadi sebagai pengguna jasanya, Disdukcapil dalam melakukan pencetakan KTP-el seringkali tidak memperhatikan penyebab mengapa masih ada warga yang belum merekam dan mencetak KTP-el. Di beberapa kota di Indonesia, salah satunya di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan,

masyarakat sampai saat ini masih ada yang belum membuat KTP-el. Berikut rekapitulasi data pencetakan KTP-el yang ditunjukkan pada table 2 berikut.

**Tabel 2** Data Jumlah yang Mengusulkan KTP, Perekaman dan Pencetakan KTP-el Tahun 2016 di Kota Prabumulih.

No	Kecamatan	Jumlah yang mengusulkan e-KTP	Jumlah perekaman e-KTP	Jumlah pencetakan e-KTP	Jumlah e-KTP yang belum tercetak
1	Prabumulih Barat	17,112	17,112	3,847	13,265
2	Prabumulih Timur	41,553	41,553	11,136	30,417
3	Cambai	10,119	10,119	1,907	8,212
4	Rambang Kapak Tengah	7,196	7,196	7,196	6,016
5	Prabumulih Utara	20,372	20,372	20,372	15,985
6	Prabumulih Selatan	12,218	12,218	12,218	9,755
		108,570	108,570	56,676	83,650

Sumber: Dukcapil Prabumulih, 2016 (diolah)

Berdasarkan tabel 2 tersebut, jumlah wajib KTP-el sebesar 199.988 orang, jumlah yang sudah merekam KTP-el 108.570 orang yang tentunya sama dengan jumlah yang mengusulkan KTP-el dan jumlah pencetakan KTP-el sebesar 24.920 orang. Jumlah perekaman dengan pencetakan tidak sebanding dikarenakan menurut salah satu Staf ADB (Admin Database) di Disdukcapil Kota Prabumulih menyatakan bahwa orang yang merekam itu bisa saja ada yang pindah, ada yang meninggal, dan ada yang sudah melakukan perekaman lagi karena prinsipnya bisa saja satu orang itu merekam lagi dengan NIK yang berbeda. Karena apabila orang yang pindah itu harus melakukan perekaman lagi dengan NIK yang berbeda agar data dan identitas orang tersebut harus sesuai. Faktor penyebab masih kurang optimalnya pencetakan KTP-el itu adalah keterbatasan blangko KTP-el, yang mana blangko KTP-el itu harus sesuai dengan data kependudukan yang diverifikasi dulu yang masuk di pusat kemudian pusat akan mengirimkan jumlah blangko yang dibutuhkan sesuai dengan jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP-el. Hal ini juga diperjelas lagi oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan bahwa masa berlaku KTP yang lama rata-rata Tahun 2017, sedangkan permintaan yang ingin membuat KTP-el yang baru juga bertambah setiap tahunnya, sehingga kehabisan blangko ini disebabkan karena yang lama ingin memperpanjang masa berlaku KTP-el nya dan yang baru membuat belum mendapatkan KTP-el.

Faktanya pencetakan KTP-el dari bulan Oktober sampai dengan saat ini belum

dilaksanakan karena keterbatasan blangko. Untuk penduduk usia 17 Tahun ke atas yang wajib mempunyai KTP-el dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Jumlah Penduduk Kota Prabumulih Usia (17-74 Tahun) Tahun 2016.

No	Kelompok Umur (tahun)	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
		laki - laki	Perempuan	Jumlah
1	17-19	10.378	9.720	20,098
2	20-24	10.445	10.737	21,182
3	25-29	12.335	12.361	24,696
4	30-34	13.198	13.031	26,229
5	35-40	11.527	10.741	22,268
6	40-44	9.404	8.798	18,202
7	45-49	7.518	6.741	14,259
8	50-54	6.044	5.950	11,994
9	55-59	5.327	4.847	10,174
10	60-64	3.874	3.668	7,542
11	65-69	2.277	2.409	4,686
12	70-74	1.677	2.077	3,754
13	>74	2.325	3.133	5,458
Jumlah		96,329	94.213	190.542

Sumber: Dukcapil Prabumulih, 2016 (diolah)

Berdasarkan tabel 3 tersebut, total jumlah penduduk Kota Prabumulih usia 17- 74 tahun itu sendiri sampai tahun 2016 adalah sebanyak 190.542 jiwa, sedangkan jumlah yang didapat untuk penduduk yang telah mempunyai KTP-el (KTP-el dicetak) sebanyak 24.920 orang.

Jumlah Penduduk Usia 17 Tahun ke atas tidak sinkron dengan jumlah wajib KTP-el dikarenakan kemungkinan masih ada penduduk yang belum merekam KTP sebab mereka sudah memiliki KTP konvensional, ada juga mungkin ada yang sudah merekam tetapi datanya belum mendapat verifikasi dari pusat sehingga menunggu konfirmasi dulu dan dilakukan pencetakan. Data yang diperoleh tersebut merupakan jumlah penduduk Kota Prabumulih yang sudah memiliki KTP-el yaitu sebesar 24.920. Data dari hasil pencetakan dan yang belum tercetak tersebut dapat dilihat bahwa masih kurang optimalnya pegawai Disdukcapil Kota Prabumulih untuk segera menerbitkan KTPel. Jumlah perekaman dan pencetakan KTPel tidak sebanding. Alasannya sekarang ini pembuatan KTP-el menjadi sorotan, lamanya pembuatan, proses verifikasi data dan blangko KTP-el dari Disdukcapil Pusat terbatas, sedangkan permintaan warga terhadap KTP-el tinggi. Selain itu, batas waktu bagi yang belum melakukan pencetakan KTP-el sampai Juni 2017.

Sejak digulirkannya PER/09/ M.PAN /5/ 2007 pasal 12 ayat 1 dan 2 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja yang merupakan tonggak reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya pemerintahan daerah, dianggap masyarakat belum mampu memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja pegawai di Indonesia khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Prabumulih masih belum optimal dan harapan masyarakat akan terjadinya perubahan dalam perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih bersih, transparan dan akuntabel. Menurut Jono (2007:662) "...semakin tinggi level ekspektasi masyarakat tersebut terhadap korps PNS maka akan semakin tinggi pula tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja PNS tersebut". Upaya penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka memberikan kesejahteraan sebesar-besarnya kepada masyarakat mulai dievaluasi. Kondisi ini mendorong peningkatan kebutuhan adanya suatu pengukuran kinerja terhadap para penyelenggara negara yang telah menerima amanat dari rakyat. Dalam hal ini, pencetakan KTP-el tentunya diperlukan kinerja yang baik agar pelayanan KTP-el dapat berjalan dengan lancar. Maka dari itu, kinerja pegawai terutama Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat menjadi puas

akan hasil kinerja mereka. Dikemukakan Menurut Suparman, Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih menyatakan bahwa factor penyebabnya seperti : servernya rusak, gangguan jaringan, dan alat/perangkat rusak sehingga dalam penginputan data, komputer menjadi hang. Seperti yang terjadi di Kecamatan Rambang Kapak Tengah, Kota Prabumulih kondisi geografis daerah, seperti keadaan di Kecamatan Rambang Kapak Tengah yang ditumbuhi dengan batang-batang pohon yang tinggi, yang tentunya akan mempengaruhi kinerja pegawai karena jaringan komunikasi data secara online mengalami keterlambatan dan gangguan. Selain kendala dari system peralatan, kendala lainnya antara lain masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti, di kecamatan Prabumulih Timur, menurut AD (21/09/2016) jumlah masyarakat yang ingin mencetak KTP-el sehari itu ada sekitar 20-30 orang, sedangkan disatu kecamatan ada 1 atau 2 orang operator yang bertugas dalam KTP-el.

Adapun menurut salah satu pengguna jasa KTP-el yang saya temui di Disdukcapil Kota Prabumulih, menurut HA (21/09/2016) mengatakan bahwa "pagi itu saya kan waktu itu mau ngambil KTP aku, nah pas nak ngambil tu pegawai disano belum datang. Nah kutunggu-tunggu jam setengah 11 an pegawainyo baru datang." Berdasarkan pendapat pengguna jasa KTPel tersebut saat peneliti datang ke lapangan, peneliti juga melihat hal yang sama bahwa ada salah satu pegawai yang memang datang terlambat ke kantor, tetapi masih dilayani oleh pegawai sana. Meskipun pengguna jasa tersebut tidak merasa puas akan pelayanan mereka. Kemudian di kecamatan melakukan proses perekaman lalu menginput dan mengirim data dan kemudian diserahkan ke Disdukcapil. Sehingga data yang masuk ke Capil dalam seminggu di hari kerja kurang lebih ada ratusan data yang masuk sehingga kadang kala adanya terjadi keterlambatan jaringan dan server rusak. Padahal yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal adalah karena SDM nya kurang, bukan hanya kurang baik tetapi kurang banyak SDM nya. Selain itu kendala lain diantaranya masih banyaknya data ganda dan kepemilikan KTP lebih dari satu oleh penduduk setempat. Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih terus memaksimalkan pelayanan

terhadap masyarakat seperti yang dikatakan Bapak Suparman selaku Kabid Disdukcapil Kota Prabumulih "Sudah tugas kami melakukan perekaman dan pencetakan KTP-el dengan seoptimal mungkin agar masyarakat puas akan pelayanan kami". Adapun kendala yang terjadi ialah keterbatasan blangko yang dikutip dari [www.metrosumatera.com](http://www.metrosumatera.com) yang mana Keterbatasan blangko Kartu Tanda Penduduk, membuat pelayanan masyarakat terhambat, akan tetapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), berupaya untuk memaksimalkan, dan proses pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bisa dilakukan pada bulan April 2017 mendatang. Kadisdukcapil Rismaliza melalui Sekdi Husni Zailani SH, mengakui bahwa banyak menerima keluhan masyarakat, tentang keterlambatan pencetakan KTP-el, keterlambatan dikarenakan blangko habis, dan diperkirakan bulan April mendatang, ini bukan salah dari pemerintahan daerah, akan tetapi dari pemerintahan pusatnya, Kamis (22/12) mengatakan "sesuai surat dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dengan Nomor 471-13/10231/DUKCAPIL, bisa membuat Surat Keterangan Pengganti KTP Elektronik dimana dilampirkan juga surat dari kemendagri itu, jadi masyarakat diharapkan untuk bersabar dahulu," ujarnya.

Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kadisdukcapil tersebut bahwa Kadisdukcapil menerangkan masalah keluhan masyarakat, mengenai bahwa ada pilih kasih dalam pembuatan KTP-el, tidak benar hanya saja kurang komunikasi saja, semua masyarakat berhak menanyakan perihal tersebut, sebagai pelayanan publik, tidak pandang pilih, menurut per tanggal 29 september 2016, blangko KTP-el sudah tidak ada. Jikapun ada warga yang belum dicetak KTP-el nya, bisa jadi ada kesalahan teknis seperti *duplicate record* yang menyebabkan NIK ganda dan KTP-el tidak bisa dikeluarkan, dan menurut aturan yang ada, semua warga negara Indonesia harus memiliki KTP, serta KTP banyak fungsinya, terutama untuk urusan diantara pembuatan BPJS, kartu Asuransi dan lainnya. Dari kendala-kendala yang terjadi pada proses pelaksanaan KTP-el di Kota Prabumulih akan terlihat bagaimana kinerja pegawai ASN dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih. Kinerja menjadi sangat penting dalam pelaksanaan program ini karena segala sesuatu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih akan

menghasilkan kepuasan dari seluruh masyarakat yang sedang melakukan pencetakan KTP-el.

Berdasarkan latar belakang tersebut, saya tertarik untuk mengambil ruang lingkup kinerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) terutama dalam pencetakan KTP-el. Selain sebagai evaluasi kinerja terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga sangat penting, penelitian ini dilakukan untuk menjadi bahan evaluasi para adminitrasi publik. Oleh karena itu, maka penulis akan melaksanakan penelitian yang berjudul "Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam Pencetakan KTP-el di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan".

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kinerja

Kinerja pegawai adalah suatu hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai oleh pekerja dalam bidang pekerjaannya, menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu dan di evaluasi oleh orang-orang tertentu.

### Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan. KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Program KTP-el dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional /nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP, hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia.

### Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mitchell (dalam Sedarmayanti, 2009:50) yang terdiri dari: (1) Aspek Kualitas Kerja yaitu dilihat dari pengetahuan pegawai sesuai dengan tupoksinya dalam pencetakan KTP-el dan kesesuaian hasil kerja pegawai dalam pencetakan KTP-el, (2) Aspek Ketepatan Waktu dilihat dari disiplin pegawai dalam menyelesaikan proses pencetakan KTP-el dan

penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan dalam pencetakan KTP-el, (3) Aspek Inisiatif dilihat dari tindakan pegawai dalam proses pencetakan KTP-el dan kesadaran pegawai dalam bertindak terhadap pengguna jasa KTP-el, (4) Aspek Kemampuan dilihat dari keahlian pegawai dalam berkomunikasi terhadap pengguna jasa KTP-el dan keterampilan pegawai dalam pengoperasian alat-alat pencetakan KTP-el, dan (5) Aspek Komunikasi dilihat dari kerjasama antar pegawai dalam pencetakan KTP-el dan kejelasan intruksi kerja antar pegawai dalam proses pencetakan KTP-el.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara terperinci bagaimana fenomena sosial tertentu. Definisi konsep penelitian ini yaitu Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pencetakan KTP-el di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan adalah proses dan hasil kerja Aparatur Sipil Negara dalam pencetakan KTP-el yang dilihat dari 5 aspek, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Kerja**

Kualitas kerja berhubungan dengan hasil kerja yang dicapai sesuai dengan yang ditetapkan. Kualitas kerja dalam suatu organisasi dapat diartikan sebagai kegiatan yang diberikan oleh pihak pada suatu organisasi dalam hal ini para pegawai dengan memperhatikan mutu, pekerjaan itu diselesaikan sesuai dengan yang diperintahkan oleh organisasi tersebut sehingga pekerjaan yang dilakukan berdasarkan input yang ada akan mencapai target/sasaran kerja yang ditetapkan. Menurut penilaian dari atasannya

(Kabid) kualitas kerja secara keseluruhan tentang hasil kerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam Pencetakan KTP-el dikategorikan Baik. Menurut Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, YS, AA, IP, AZ dan DW dalam hal pengetahuan ASN sesuai dengan tupoksinya dalam pencetakan KTP-el ini sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing dan juga dibina melalui pelatihan. Untuk bagian pengentrian data dan pencetakan KTP-el mereka dibina melalui pelatihan dari Pusat yaitu Dirjen Admin Induk yang dilaksanakan di Jakarta. Untuk bagian pendaftaran KTP-el mereka dibina melalui pelatihan yang diadakan oleh Dinas Kota Prabumulih dan juga melalui rapat-rapat yang bertujuan apabila mereka ada permasalahan dalam pelayanannya yang mana ini juga merupakan kegiatan rutin bulanan yang dilakukan setiap bulannya. Mereka juga dapat saling bertukar pikiran dalam mengatasi permasalahan dan kendala dalam memberikan pelayanan yang prima. Selain dari pendidikannya, mereka juga mendapatkan pelatihan yang sudah terjadwal dari Kementrian, misalnya Admin Database itu sering dipanggil ke Jakarta, pelatihan itu diberikan apabila adanya perubahan aplikasi KTP-el karena aplikasi KTP-el sering mengalami perubahan. Setelah mendapatkan pelatihan, ADB tersebut tugasnya untuk mensosialisasikan hasil pelatihan mereka ke Lurah dan perangkat kecamatan. Kualitas kerja ini dilihat dari PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja pada pasal 9 ayat 1 yang berbunyi "pengembangan dan penetapan indikator kinerja utama wajib menggunakan prinsip-prinsip kehati-hatian, kecermatan, keterbukaan, dan transparansi guna menghasilkan informasi kinerja yang handal" yang mana dilihat dari pengetahuan pegawai sesuai dengan tupoksinya dalam pencetakan KTP-el dan kesesuaian hasil kerja pegawai dalam pencetakan KTP-el. Pengetahuan pegawai salah satunya dari pendidikannya, yang mana pendidikan sangat berperan penting agar pegawai yang berada di Disdukcapil ini memang benar-benar berkualitas dan dapat menghasilkan kerja yang berkualitas.

### **Ketepatan Waktu**

Ketepatan Waktu (Promptness) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan

rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan ketepatan waktu ialah disiplin pegawai dan penyelesaian pekerjaan pegawai dalam pencetakan KTP-el yang sesuai dengan PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja pada pasal 11 yang berbunyi "Keberhasilan pencapaian sasaran strategis pada setiap tingkatan organisasi harus dinyatakan dengan indikator kinerja utama" yang berarti ketepatan waktu ialah sasaran kinerja yang harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Disiplin ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, misalnya petugas kecamatan yang sudah mengirim data ke Disdukcapil kota untuk mencetak KTP-el kemudian melakukan penginputan data ke komputer. Tentunya, untuk mencetak KTP-el dibutuhkan data yang lengkap apalagi data hasil perekaman. Mencetak KTP-el sesuai prosedurnya tidak lama, yang lama itu verifikasi data dari pusat, maka petugas yang bertugas dalam bidang itu harus tepat waktu dalam penginputan data agar KTP-el dapat segera dicetak. Mencetak KTP-el juga harus dalam keadaan online agar data tersebut memang benar-benar valid dan tidak adanya kegunaan identitas. Adapun yang dimaksud dengan penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan disini ialah ASN tersebut dapat menyelesaikan pencetakan KTP-el sesuai dengan waktu yang ditentukan yaitu dapat diselesaikan dalam waktu 1-3 hari, meskipun ada saja yang menghambat dalam prosesnya, seperti gangguan jaringan yang mengakibatkan keterlambatan dalam pencetakan KTP-el. Pada prinsipnya ASN tersebut bisa/tepat/mampu tetapi tergantung dengan kondisi. Kondisi yang dimaksud ialah jaringan lancar baik dari pusat maupun dari dinas kota, ketersediaan blangko, dan alat pencetakan KTP-el tidak mengalami gangguan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi serta data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pencapaian target/sasaran kerja pada prinsipnya tepat. Kendala dalam aspek ketepatan waktu untuk menerbitkan KTP-el yang terjadi saat ini ialah keterbatasan blangko dan jaringan ke pusat. Seperti yang diketahui bahwa pencetakan terakhir pada September 2016 dan sampai saat ini belum dilakukan pencetakan lagi. Sasaran kerja adalah perumusan sesuatu yang harus dicapai melalui rangkaian kegiatan dalam bekerja. Pemberian tugas kepada masing-masing

pegawai tentunya akan mempermudah pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai sasaran yang akan dicapai oleh organisasi tersebut. Tujuan dari pemberian tugas tersebut adalah untuk mengkoordinir kegiatan masing-masing pegawai sehingga tidak terjadinya tumpang tindih aktivitas dan dapat menghambat tercapainya suatu tujuan. Prosedur yang telah ditetapkan tidak terealisasi dengan baik, maka akan berdampak pada pencapaian target. Sasaran kerja dapat membantu pegawai agar lebih terarah.

### **Inisiatif**

Inisiatif berkaitan dengan melihat keaktifan pegawai dalam memberikan ide pengembangan organisasi kearah yang lebih baik atau sebaliknya. Pengembangan suatu organisasi sangat penting untuk dapat menunjang pengembangan organisasi kearah yang lebih baik. Inisiatif disini mengenai bagaimana cara berpikir pegawai dalam merencanakan ide-ide yang berkaitan dengan pengembangan organisasi. Semakin tinggi inisiatif yang dimiliki pegawai, maka semakin baik pula hasil yang dicapai. Inisiatif pegawai sangat dibutuhkan oleh organisasi. Menurut penilaian dari atasannya (Kabid), inisiatif pegawai secara keseluruhan tentang kinerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam Pencetakan KTP-el dikategorikan Baik. Hal ini dapat disimpulkan demikian, karena tindakan ASN dalam proses pencetakan KTP-el menurut pengamatan dari atasannya sudah baik, seperti contoh ada pengguna jasa KTP-el yang ingin mencetak KTP-el, pegawainya yang bertugas dalam register langsung melayaninya. Karena ruangan Kabid dengan staf pegawai satu ruangan, jadi Kabid bisa memantau langsung aktivitas para pegawainya dalam bekerja. Meskipun penilaian bukan hanya sekedar atasan saja, peneliti juga meminta penilaian dari para pegawai lain untuk menilai rekannya juga. Kesadaran pegawai dalam bertindak terhadap pengguna jasa KTP-el juga sudah baik karena berkat pelatihan dan juga pengalaman-pengalaman mereka sebelumnya, mereka menjadi terlatih dalam menghadapi kendala dengan pengguna jasa KTP-el, misalnya ada pengguna jasa yang ingin mencetak KTP-el, tetapi ada salah satu datanya yang salah yaitu sidik jarinya salah orang sehingga harus melakukan pemeriksaan ulang sidik jari lagi. Dalam

membaca sidik jari, terutama untuk orang yang sudah lanjut usia, kebanyakan alat perekaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih sudah lama, dikarenakan terlalu sering dipakai dan juga perawatan yang kurang sehingga alat tersebut sulit membaca sidik jari para pengguna jasa yang lansia. Akan tetapi, ASN dengan sesegera mungkin mengatasi permasalahan tersebut dengan cara meminjam atau membawa lansia itu ke kecamatan lain yang terdekat dari kantor pusat untuk melakukan perekaman yang kurang datanya tadi agar para pengguna jasa tersebut tidak menunggu terlalu lama dan proses pencetakan serta verifikasi data segera dilakukan.

Berdasarkan wawancara dan data yang diperoleh dari responden, dapat disimpulkan bahwa inisiatif ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih pada umumnya mereka mempunyai inisiatif yang tinggi. Hal ini bisa dilihat dari tindakan pegawai dalam proses pencetakan KTP-el, yang mana ASN hanya bisa mengirim data ke pusat dulu dan menunggu verifikasi dari pusat agar dapat dilakukannya pencetakan dan juga ketersediaan blangko merupakan masalah yang utama, tanpa blangko pencetakan tidak dapat dilakukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih memberikan solusi kepada pengguna jasanya agar tidak menghambat proses administrasi yang berhubungan dengan KTP-el dengan memberikan pengganti KTP-el dalam bentuk SUKET (Surat Keterangan) yang mana SUKET merupakan pengganti KTP-el sementara sampai KTP-el jadi. SUKET berlaku selama 6 (enam) bulan dan apabila sampai 6 bulan KTP yang bersangkutan masih belum jadi, pengguna jasa melakukan perpanjangan lagi ke Disdukcapil untuk menerima SUKET yang baru.

### **Kemampuan**

Kemampuan adalah salah satu unsur yang membentuk kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kemampuan tinggi sangat menunjang tercapainya visi dan misi suatu organisasi untuk dapat mengembangkan organisasinya untuk lebih maju berkembang pesat guna mengantisipasi kompetisi global. Kemampuan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan

pendidikan yang dimiliki. Kemampuan yaitu di antara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan. Aspek kemampuan dalam hal ini dilihat dari keahlian pegawai dalam berkomunikasi terhadap pengguna jasa KTP-el dan keterampilan pegawai dalam pengoperasian alat-alat pencetakan KTP-el. Menurut penilaian dari atasannya (Kabid) kemampuan pegawai tentang keahlian pegawai dalam berkomunikasi terhadap pengguna jasa KTP-el dan keterampilan pegawai dalam pengoperasian alat-alat pencetakan KTP-el, ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam pencetakan KTP-el dapat dikategorikan baik. Menurut Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, pegawai rata-rata sudah mampu dalam mengatasi kendala ini, buktinya pencetakan KTP-el sudah memuaskan, namun sebagian permasalahan terkendala dari pusat. Pengguna jasa yang tidak tahu mengenai hal ini mungkin mereka hanya menyalahkan Aparatur Sipil Negara. Padahal yang terjadi sebenarnya bukan seperti itu, maka dari itu pegawai saling berkoordinasi satu sama lain agar dapat memberikan informasi yang dapat dipahami oleh para pengguna jasa KTP-el. Hal itu sudah sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2013 pada pasal 5 point (a) yang menjelaskan bahwa koordinasi antar instansi dan antar daerah sangat diperlukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang diperoleh, Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam bidang DafDuk (Pendaftaran Penduduk) juga diberikan diklat yang diadakan dari Disdukcapil itu sendiri, pegawai mampu berkomunikasi terhadap pengguna jasa KTP-el dengan cara mereka sendiri dengan memanfaatkan potensi yang ada. Potensi yang diberikan itu merupakan didapat dari ilmu dan pelatihan. Pelatihan yang diberikan organisasi dimaksudkan agar pegawai dapat menerapkannya didalam organisasi. Dirjen Admin Induk dari Permendagri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan atau kompetensi serta pengetahuan dalam pekerjaannya sehingga meningkatkan kinerja dari masing-masing pegawai tersebut dan penerapan yang



dilakukan pada organisasi lebih efisien karena dapat mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja. Selain itu manfaat pelatihan dapat membantu pegawai dalam meningkatkan dan mengembangkan pribadinya serta memenuhi perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM).

## **Komunikasi**

Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan. Komunikasi dalam penelitian ini adalah kerjasama antar pegawai, misalnya ASN Disdukcapil melakukan tugasnya sesuai dengan tupoksi yang ada agar dapat saling berkoordinasi untuk menciptakan pelayanan yang baik dan komunikasi antar pegawai juga dibutuhkan, seperti ada petugas yang bertugas dalam pendaftaran dan ada petugas yang bertugas dalam penginputan data. Mereka saling berkoordinasi satu sama lain agar dapat melakukan pencetakan KTP-el. Sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 6 ayat 1 yang menjelaskan koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan yang mana koordinasi dibentuk melalui komunikasi yang baik, baik dari atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan maupun bawahan dengan pengguna jasa. Adapun yang dimaksud dengan kejelasan instruksi kerja antar pegawai dalam proses pencetakan KTP-el seperti atasan memberikan arahan kepada bawahannya apakah cukup dimengerti oleh pegawai atau tidak, apakah setiap arahan tersebut dapat dilaksanakan atau tidak tergantung dengan bagaimana cara pimpinan dalam menyampaikan maksudnya tersebut. Menurut penilaian dari atasannya (Kabid) komunikasi pegawai secara keseluruhan dapat dikategorikan baik dan kurang baik. Hal ini dikarenakan salah satu pegawainya AA yang tidak terlalu akrab antar pegawai sehingga dalam melaksanakan tugasnya ia masih kebingungan. Seperti yang telah dijelaskan pada point ke 2 mengenai ketepatan waktu, yang mana AA kurang disiplin dalam bekerja mengakibatkan ia kurang

dekat dengan pegawai lainnya. Meskipun AA kurang disiplin dalam tugasnya, tetapi ia bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahannya. AA pun berusaha untuk tetap saling menjaga hubungan yang baik antar sesama pegawai dan atasan. Ketentuan dari pusat yang memerintahkan agar tidak mempersulit masyarakat yang ingin berkepentingan menjadi patokan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih, maka dari itu meskipun ada salah satu pegawai yang bermasalah atau ada yang berhalangan hadir, maka pegawai yang lainnya harus ditutupi agar proses pelayanan tetap berjalan dengan lancar dan masyarakat tetap merasa nyaman dengan pelayanan yang telah mereka berikan.

Berdasarkan hasil observasi pada 30 Desember 2016, peneliti melihat bahwa pengguna jasa yang mengatakan hal demikian menurutnya tidak ada yang menjadi sorotan yang negatif dari para pengguna jasa mengenai apa yang sebenarnya terjadi. Berkat koordinasi dan kerjasama antar pegawai dan atasan, para pengguna jasa merasa keadaan di kantor baik-baik saja. Berdasarkan triangulasi data yang diolah penulis, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi ASN Disdukcapil dalam pencetakan KTP-el di Kota Prabumulih terbentuk dari koordinasi. Karena koordinasi dan kerjasama itulah yang dapat menutupi kesalahan-kesalahan pegawainya sehingga para pengguna jasa merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih.

Berdasarkan wawancara, observasi serta data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar pegawai dikatakan baik. Komunikasi merupakan modal yang terpenting di dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, untuk menunjang tercapainya visi dan misinya organisasi ini diperlukan komunikasi antar pegawai dan juga komunikasi antara bawahan dan atasan. Komunikasi yang disampaikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih cukup baik karena dapat dilihat dari kemampuan bekerjasamanya yang baik dari pegawai serta dari atasan dan juga para pengguna jasa KTP-el selaku yang ikut turut serta menilai bagaimana pelayanan dan kinerja dari organisasi tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pencetakan KTP-el di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan dengan menggunakan lima aspek kinerja yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Dari segi kualitas kerja yang dilihat dari pengetahuan pegawai sesuai dengan tupoksinya dalam pencetakan KTP-el dan kesesuaian hasil kerja pegawai dalam pencetakan KTP-el telah tercapai. ASN di Disdukcapil Kota Prabumulih memiliki pendidikan dan memiliki pengalaman kerja untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tupoksi yang ada di Disdukcapil, selain itu setiap ASN telah mengikuti pelatihan dari Kemendagri yaitu pelatihan Bimbingan Teknis Administrator Database Kependudukan Kabupaten/Kota di Jakarta. Dari segi ketepatan waktu yang dilihat dari disiplin pegawai dalam menyelesaikan proses pencetakan KTP-el dan penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan dalam pencetakan KTP-el yang pada prinsipnya ingin tepat waktu, tetapi masih mengalami beberapa kendala teknis seperti kurangnya blanko KTP dan keterlambatan jaringan dalam proses pencetakan KTP-el dimana proses pencetakan tersebut harus menunggu hasil verifikasi data penduduk dari pusat. Dari segi inisiatif yang dilihat dari tindakan pegawai dalam proses pencetakan KTP-el dan kesadaran pegawai dalam bertindak terhadap pengguna jasa KTP-el telah tercapai. Untuk mengatasi masalah keterlambatan pencetakan KTP-el, ASN di Disdukcapil Kota Prabumulih berinisiatif untuk mengeluarkan suatu surat keterangan pengganti KTP-el yang disebut sebagai SUKET (Surat Keterangan), dimana SUKET ini berlaku selama 6 (enam) bulan dan harus diperpanjang selama KTP-el belum diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Prabumulih. Dari segi kemampuan yang dilihat dari keahlian pegawai dalam berkomunikasi terhadap pengguna jasa KTP-el dan keterampilan pegawai dalam pengoperasian alat-alat pencetakan KTP-el telah tercapai. Ketika terjadi kendala ataupun kerusakan pada alat pencetakan KTP-el, ASN di Disdukcapil Kota Prabumulih telah memiliki kemampuan untuk mengatasinya

secara mandiri tanpa perlu menunggu kedatangan pihak teknis karena ASN di Disdukcapil tersebut telah mendapatkan pelatihan dari Kemendagri. Misalnya, saat alat pencetakan di Kecamatan Cambai mengalami kerusakan maka pihak Disdukcapil Kota Prabumulih dapat memperbaikinya secara mandiri. Dari segi komunikasi yang dilihat dari kerjasama antar pegawai dalam pencetakan KTP-el dan kejelasan intruksi (instruksi) kerja antar pegawai dalam proses pencetakan KTP-el juga telah tercapai. Ketika terdapat pegawai ASN di bagian pendaftaran KTP-el yang tidak dapat menunaikan tugasnya sebagai seorang pelayan publik.

Dengan demikian, berdasarkan penelitian kinerja ASN dengan menggunakan teori Mitchell di Disdukcapil didapatkan hasil bahwa masih terdapat beberapa kendala yaitu dari segi ketepatan waktu seperti kurangnya blanko KTP dan keterlambatan jaringan dalam proses pencetakan KTP-el dimana proses pencetakan tersebut harus menunggu hasil verifikasi data penduduk dari pusat.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu, inisiatif dan komunikasi pegawai masih dirasakan kurang optimal berdasarkan penilaian dari atasan, maka saran yang diberikan penulis mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pencetakan KTP-el di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan adalah sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih hendaknya menambah sarana dan prasarana yang cukup dalam hal ini fasilitasnya diperbaiki dan juga ruangan kantor di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena ruangnya agak terbatas sehingga perlu diperluas lagi agar pegawai dan juga pengguna jasa merasa nyaman.
2. Adanya lembaga yang menjamin dalam kepastian waktu penyelesaian KTP-el sesuai waktu yang telah dijanjikan. Adanya kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif yang diberikan oleh pegawai sehingga masyarakat pengguna jasa KTP-el menjadi jelas dan mengerti. Selain itu pegawai sebaiknya berkomitmen dan berkompoten dalam menyelesaikan urusan

- sesuai dengan yang dikehendaki pengguna pelayanan.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam pencetakan KTP-el sebaiknya dapat mempertahankan kinerjanya yang sudah berada pada kategori baik dan meningkatkan kinerjanya lagi agar dapat mencapai kinerja yang prima.

#### DAFTAR PUSTAKA

Creswell, John W. 2010. *Research Design Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.

Scott, W.G. & Mitchell, T.R. (1976). *Organizational Behavioral and Performance* (Ed.2). Good Year: Santa Monica

Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refka ADITAMA. Bandung

\_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: Bandung



DeJoS  
Demography Journal of Sriwijaya