

ANALISIS KINERJA LAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)  
PADA KANTOR KECAMATAN WAY HALIM KOTA BANDAR LAMPUNG.

Oleh:

Eka Suaib dan Dita Rifky Kurniawan

**ABSTRAK**

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu : (1) Mengapa kinerja layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, belum Optimal, (2) Aspek-Aspek apa saja yang menghambat dan mendukung kinerja layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, (3) Upaya apa yang telah dan harus dilakukan pemerintah untuk mencapai kinerja yang prima.

Desain penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan Koordinasi dan Efektivitas organisasi Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, mengkaji secara kualitatif, bagaimana Seluruh data diperoleh langsung dari informan dilapangan dengan menggunakan wawancara dan obsevasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Way Halim pada dasarnya sudah dilaksanakan kepada masyarakat. Namun karena keterbatasan blangko Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dikirim dari pusat, Kemudian dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk masih terjadi penyimpangan tindakan, sikap atau tingkah laku aparat, diantaranya masih ada aparat yang mengadakan pungutan liar tentang pengurusan Kartu Tanda Penduduk. Kemudian sarana dan prasarana yang masih relatif kurang baik, serta pemeliharaan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya dilakukan oleh aparatur kecamatan, karena relatif kurangnya biaya pemeliharaan yang diberikan oleh pemerintah pusat, serta kualitas sumber daya manusia yang bertugas bagian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih perlu di berikan pendidikan dan pelatihan.

Untuk mencapai target kerja, maka Kecamatan Way Halim harus bekerja secara optimal, untuk itu maka perlu pembenahan dan pembinaan secara berkesinambungan pada bagian-bagian yang rawan terjadinya hambatan dan secara simultan, berupa pelatihan atau penataran bagi aparatur sebagai pelayan publik.

Kata Kunci : Kinerja, Layanan, Kartu Tanda Penduduk.

## 1. Latar belakang

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.

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.

Secara empirik bahwa kinerja aparat pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, dalam memberikan pelayanan publik sering kali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada juklak (petunjuk pelaksanaan) sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayani. Kondisi lainnya yang terjadi pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, masih terdapatnya pegawai dalam melayani masyarakat dengan imbalan balas jasa atau di beri uang pelican.

Berkaitan dengan hal tersebut, bila mencermati pelayanan aparat pemerintah di Kecamatan Way Halim, menunjukkan masih terdapat penyimpangan sikap dan tingkah laku serta tindakan aparat sebagai pelayan masyarakat. Hal ini juga tidak terlepas dari pelayanan publik dari aparat pemerintah, diantaranya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada setiap warga masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintah untuk menghormati, melindungi dan memenuhinya. Dalam kenyataan sehari-hari menunjukkan bahwa dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pengurusannya berbelit-belit, memerlukan biaya yang cukup besar, kurang informatif atau kurang transparan serta diskriminatif. Melalui pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut masih adanya oknum pegawai yang relatif belum sepenuhnya melaksanakan tugasnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini, tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi (1) kinerja layanan KTP, belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, (2) Dari segi waktu yang tidak jelas, berapa lama pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sampai mendapatkan KTP yang asli, (3) Masih adanya pegawai yang memberikan janji dan meminta uang jaminan untuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kinerja dalam layanan publik terutama yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berkeinginan untuk menyuguhkan penelitian dengan judul : Analisis Kinerja Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung.

## 2. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:  
Mengapa kinerja layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung belum Optimal?.

Secara rinci permasalahan pokok tersebut dapat dirumuskan dalam permasalahan minor sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung belum Optimal.
2. Aspek-Aspek apa saja yang menghambat dan mendukung kinerja layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung.
3. Upaya apa yang telah dan harus dilakukan pemerintah untuk mencapai kinerja yang prima.

### **3. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yaitu:

1. Dari aspek akademis; hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan teori berkaitan dengan fokus penelitian serta untuk memperkaya khasanah kajian tentang pelayanan publik. Selanjutnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan berkaitan dengan bidang ilmu Administrasi, dalam hal pelayanan publik.
2. Dari aspek praktis; hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan, pemikiran serta pertimbangan bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah dalam membuat peraturan-peraturan atau kebijakan daerah agar dapat memenuhi aspirasi, tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

### **4. Kajian Teoritis**

#### **a. Konsep Kinerja**

Salim dan Woodward dalam Nasucha (2004:108), mengemukakan bahwa ada lima dasar yang bisa dijadikan indikator kinerja sektor publik antara lain; 1) pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan, 2) ekonomi, apakah biaya yang digunakan lebih murah dari pada yang direncanakan, 3) efisien, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran, 4) efektivitas, yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai, 5) Equity, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

Namun sayangnya penilaian kinerja birokrasi publik masih amat jarang dilakukan. Berbeda dengan organisasi bisnis yang kinerjanya dengan mudah bisa dilihat dari profitabilitas, yang antaranya tercermin dari indeks harga saham di bursa, birokrasi publik tidak memiliki tolak ukur yang jelas yang tidak mudah informasinya diperoleh oleh public.

#### **b. Konsep Pelayanan**

Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2008:2) bahwa: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”.

Pelayanan itu adalah proses dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya. Kata “umum” dalam “pelayanan Menurut Surjadi (2009:46) Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas, dan kuantitas produk layanan.

Surjadi (2009:46), Kriteria pelayanan yang memuaskan, atau yang disebut dengan pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu *CETAK* (Cepat, Tepat, Akurat, berkualitas):

1. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu lama.
2. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanan tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

## **5. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang diolah secara deskriptif. Disamping itu penelitian kualitatif juga mengenal adanya hipotesis kerja. Hanya bedanya hipotesis ini dirumuskan sementara data dikumpulkan, jadi tidak disusun sebelumnya.

Berdasarkan masalah penelitian yang dikemukakan yaitu bagaimana analisis kinerja terhadap pelayanan yang dikemukakan yaitu bagaimana kinerja pegawai dalam kualitas pelayanan kartu tanda penduduk di Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung. Sehingga mempunyai dampak terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, sebab kinerja di sini dalam arti aparat pemerintah melakukan pelayanannya, sehingga melalui kinerja berupa keluhan, kritik, tuntutan dan laporan secara lisan maupun tulisan atau tindakan lainnya diharapkan mendapat tanggapan dari pemerintah.

## **5. Hasil Penelitian**

### **5.1. Proses Pelayanan**

#### **a. Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur**

Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur dalam konteks penelitian ini adalah kemampuan aparat di Kecamatan Way Halim untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Untuk itu, aspek responsivitas akan dilihat dari daya tanggap aparat dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat dan tersedianya wadah serta kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan. Secara singkat, responsivitas mengukur daya tanggap aparat di Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat. Hal ini sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan aparat untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan.

## **b. Mekanisme Pelayanan KTP**

Mekanisme pelayanan KTP berdasarkan Instruksi Walikota Bandar Lampung Nomor 1349 Tahun 2008 adalah bahwa pemohon memenuhi persyaratan penerbitan KTP yaitu surat keterangan dari RT/RW, Kartu Keluarga yang ditandatangani oleh ketua RT/RW dan Lurah, serta pas foto berukuran 3x4. Selanjutnya mekanisme penerbitan KTP adalah bahwa pemohon yang sudah melengkapi persyaratan mengajukan permohonannya ke kelurahan untuk diteliti dan selanjutnya lurah memberikan surat pengantar, kemudian pemohon menyampaikan permohonan kartu tanda penduduk ke kecamatan untuk diproses lebih lanjut. Kantor kecamatan meneliti permohonan kartu tanda penduduk tersebut dan apabila memenuhi persyaratan, permohonan kartu tanda penduduk dicatat dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan (BHPPK). Selanjutnya pemohon ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kemudian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menerima dan meneliti berkas permohonan KTP, selanjutnya melakukan pemutahiran data, memproses penertiban KTP, dan menandatangani KTP yang di proses. Setelah KTP di terbitkan kemudian mengirim perubahan data kekecamatan tempat domisili penduduk yang bersangkutan, kecamatan melakukan pemutahiran data dan kemudian mengirim perubahan data kependudukan ke kelurahan.

Persepsi dari keterangan-keterangan yang diungkapkan oleh aparat menunjukkan bahwa tugas sebagai pelayan masyarakat sudah dilakukan dengan baik dengan menanggapi apabila ada keluhan dari masyarakat selaku pengguna jasa. Hal tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan dari masyarakat. Berikut ini pengakuan dari masyarakat bahwa “Saya selaku masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP sudah satu minggu belum juga selesai, dan juga berkas persyaratan sudah saya penuhi, alasan dari aparat katanya pengurusannya selambat-lambatnya dua minggu”.

## **c. Ketersediaan Sarana dan Prasarana**

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk di Kecamatan Way Halim merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung. Hal ini karena pengurusan kartu Tanda penduduk (KTP) elektronik memerlukan fasilitas khusus dalam merekap data penduduk. Untuk memperlancar kegiatan tersebut, maka perlu pemerintah harus menyiapkan fasilitas perekam data, dan komputernya, serta sarana utamanya yaitu gedung atau ruangan khusus yang nyaman dan ber AC dengan dilengkapi fasilitas prasarana yang memadai seperti meja kursi untuk merekam data-data penduduk.

Agar Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) dapat berfungsi secara efektif, maka disyaratkan kepada organisasi agar menyiapkan berbagai fasilitas sarana dan prasarana, agar pegawai dapat bekerja dengan optimal. Sebuah program dan instruksi pelayanan harus ditransmisikan kepada pelaksana-pelaksana yang tepat sebelum dilaksanakan. Pelayanan semacam itu harus akurat dan harus dipahami oleh para pelaksananya. Jika Kualitas pelayanan yang

diharapkan oleh pembuat kebijakan tampak tidak secara jelas terspesifikasikan, mungkin saja terjadi kesalahpahaman oleh para pelaksana yang ditunjuk.

Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Way Halim, mengalami beberapa kendala yang segera mendapat perhatian oleh pihak pemerintah khususnya Kota bandar Lampung, misalnya mengenai kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), penyediaan blangko yang mencukupi dari jumlah penduduk, penyediaan ruangan yang memadai agar nyaman memakai AC, meja kerja yang mencukupi, fasilitas perekam data yang optimal sehingga diharapkan kinerja dalam pelaksanaan pelayanan meningkat.

## **5.2. Analisis Produk Layanan**

### **a. Kecepatan Pelayanan**

Secara umum tingkat keberanian aparat birokrasi dalam mengambil inisiatif pelayanan terhadap kasus yang dihadapi dapat menunjukkan tingkat kompetensi aparat tersebut, sehingga tidak terjadi adanya penundaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa. Aparat pelayanan yang selalu mengacu pada petunjuk pelaksanaan berarti tidak memiliki kemampuan untuk menerapkan aturan sesuai dengan konteks pelayanan yang sedang berlangsung. Aparat memahami aturan secara kaku tidak mampu berinisiatif untuk menerjemahkan aturan sesuai dengan situasi dan kondisi, sehingga tidak ada tanggung jawab yang menyebabkan pelayanan jadi lamban.

Realita pelayanan seperti tersebut, semakin membuktikan mengenai ketepatan waktu penyelesaian urusan dalam proses pelayanan hanya untuk menyenangkan pengguna jasa yang telah datang menepati jadwal yang ditentukan, sehingga pengguna jasa menjadi pihak yang tidak mempunyai peran dan posisi tawar yang menentukan malahan justru didikte oleh keinginan aparat birokrasi. Budaya aparat dalam melayani masyarakat dengan mengharapkan balas jasa mengakibatkan semakin tidak profesional terhadap bidang kerjanya.

### **b. Ketepatan Pelayanan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, ketepatan pelayanan merupakan elemen penting yang tidak boleh diabaikan oleh aparat birokrasi karena ketepatan pelayanan merupakan kesanggupan seorang pegawai untuk mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan.

Realitas tersebut, semakin membuktikan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa belum mampu menempatkan mana kepentingan yang sifatnya pribadi maupun kepentingan yang lebih umum, sehingga dengan demikian dapat dinilai bahwa kesadaran atau disiplin aparat birokrasi masih rendah. Berdasarkan observasi lapangan terlihat, ada indikasi aparat birokrasi tidak disiplin dalam memanfaatkan waktu pelayanan yang ditentukan. Tindakan tersebut tercermin seperti pegawai selaku operator komputer membuat KTP dirumahnya sehingga pekerjaannya terkesan berkantor dirumah pribadinya, sering terlambat masuk kantor tanpa alasan, pegawai keluar

kantor tidak ada kaitan dengan tugasnya, dan jarang ada pengawasan secara langsung oleh atasan.

### **c. Keakuratan Pelayanan**

Keakuratan pelayanan KTP merupakan hal penting yang harus diketahui masyarakat selaku pengguna jasa. Tindakan aparat birokrasi tercermin dari cara melayani pengguna jasa yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, dan tanpa mengharapkan balas jasa berupa biaya tambahan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, nampak terjadi kondisi pelayanan yang sengaja dilakukan berbelit-belit apabila tidak ada uang pelicin. Kalau bisa diperlambat kenapa harus dipercepat?, sehingga masyarakat pengguna jasa yang hendak mencari KTP enggan untuk mengurus sendiri keperluannya. Oleh karena itu, maka masyarakat pengguna jasa yang ingin urusannya menjadi lancar harus memberi uang tambahan sebagai ucapan terima kasih untuk memperoleh prioritas dalam pelayanan. Kondisi demikian, banyak yang diterjemahkan secara keliru oleh aparat maupun pengguna jasa, sehingga ini akan memberikan image yang negatif terhadap aparat maupun instansi tersebut di mata masyarakat. Kesan negatif dari sikap dan tindakan aparat birokrasi di mata masyarakat bahwa aparat birokrasi belum menjalankan kewajibannya sebagai seorang abdi terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik,

Pernyataan seorang tokoh masyarakat ini, semakin membuktikan kecenderungan ketidak ikhlasan aparat birokrasi dalam pemberian pelayanan terhadap pengguna jasa. Hal ini, dapat merugikan pihak masyarakat pengguna jasa sebagai pengguna layanan. Kerugian yang ditimbulkan oleh masyarakat pengguna jasa tersebut, yaitu rugi waktu karena harus menunggu lama apabila tidak diurus melalui calo dan biaya yang membengkak karena harus mengeluarkan uang lebih sebagai balas jasa.

### **d. Kualitas Pelayanan**

Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan ini akan dilihat dari indikator yang meliputi; acuan tanggung jawab pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan dalam menjalankan tugas pelayanan seberapa jauh kepentingan masyarakat memperoleh prioritas pelayanan dari aparat birokrasi.

Pelanggaran yang dilakukan oleh aparat Kecamatan Way Halim dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menggambarkan bahwa tidak mengikutinya acuan yang berlaku. Persepsi yang ada di kalangan aparat yang selalu menempatkan diri di atas terhadap masyarakat sehingga menimbulkan sifat arogansi aparat masih sangat dominan terlihat.

Belum terbentuknya kesadaran baik dari aparat itu sendiri maupun masyarakat diakibatkan masalah kependudukan ditafsirkan bukan prioritas dalam rancangan pembangunan namun sebenarnya identitas kependudukan adalah dasar adanya pembangunan.

## **6. Aspek-Aspek penghambat kinerja layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung.**

Aspek-Aspek penghambat kinerja layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung diuraikan sesuai tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Perencanaan operasional, menyusun rencana peningkatan mutu layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung masih relatif rendah sehingga merupakan salah satu penghambat pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara berkualitas dan optimal.
2. Setelah target sarana prasana ditetapkan, maka lembaga harus menyusun rencana peningkatan mutu sarana prasana sesuai dengan target yang ingin dicapai. Rencana ini harus menjelaskan secara detail dan lugas tentang : aspek-aspek mutu sarana prasana yang ingin dicapai, kegiatan-kegiatan yang harus ditempuh, siapa yang harus melaksanakan, kapan, dan dimana dilaksanakan, serta berapa biaya yang diperlukan untuk sarana prasana tersebut. Hal ini diperlukan untuk memudahkan lembaga dalam menjelaskan dan memperoleh dukungan dari pemerintah, baik secara moral maupun fisik untuk melaksanakan rencana peningkatan mutu sarana prasana tersebut, sesuai hasil penelitian bahwa sarana dan prasarana dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) diKecamatan Way Halim relatif belum memadai, karena ruang yang dipakai untuk merekam data penduduk masih bergabung dengan salah satu bagian pada kantor Kecamatan, yang juga tidak dilengkapi seperti AC.
3. Setelah target pendataan sarana prasana ditetapkan, maka pihak Pengelolaan Kartu Tanda Penduduk (KTP), harus menyusun rencana peningkatan mutu sarana prasana sesuai dengan target yang ingin dicapai. Rencana ini harus menjelaskan secara detail dan lugas tentang : aspek-aspek mutu sarana prasana yang ingin dicapai, kegiatan-kegiatan yang harus ditempuh, siapa yang harus melaksanakan, kapan, dan dimana dilaksanakan, serta berapa biaya yang diperlukan untuk sarana prasana tersebut. Hal ini diperlukan untuk memudahkan Pengelolaan Kartu Tanda Penduduk (KTP) memenuhi target pemakaian fasilitas tersebut, dalam menjelaskan dan memperoleh dukungan dari pemerintah baik secara moral maupun fisik untuk melaksanakan rencana peningkatan mutu sarana prasana tersebut. Namun dalam pelaksanaan perencanaan ini belum berjalan sebagaimana yang diharapkan karena masih banyak masyarakat yang kurang mendukung daripada pelaksanaan program tersebut.
4. Pemeliharaan sarana dan prasarana merupakan penunjang untuk keaktifan proses pendataan dan pemeliharaan. Barang-barang tersebut kondisinya tidak akan tetap, tetapi lama kelamaan akan mengarah pada kerusakan, kehancuran bahkan kepunahan. Namun agar sarana dan prasarana tersebut tidak cepat rusak atau hancur diperlukan usaha pemeliharaan yang baik dari pihak pemakainya. Pemeliharaan atau maintenace merupakan suatu kegiatan yang kontinu untuk mengusahakan agar sarana dan prasarana Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang ada tetap dalam keadaan baik dan siap untuk dipergunakan. Pemeliharaan adalah suatu kegiatan dengan pengadaaan biaya

yang termasuk dalam keseluruhan anggaran pemeliharaan dan diperuntukan bagi kelangsungan “*building*”, “*equipment*”, serta “*furniture*”, termasuk penyediaan biaya bagi kepentingan perbaikan dan pemugaran, serta penggantian.

5. Sumber daya manusia, Pelaksana Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Way Halim, memerlukan kompetensi setiap pegawai yang sesuai, dan tidak hanya satu orang tetapi disiapkan beberapa orang yang bertugas melayani Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Way Halim, sehingga kalau ada yang berhalangan hadir, pegawai yang lain dapat menggantikan posisi yang yang tidak hadir sehingga pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Way Halim tidak terganggu, karena kekurangan sumber daya manusia, sesuai hasil penelitian bahwa sumber daya manusia yang bertugas pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Way Halim, masih relatif terbatas kemampuannya, utamanya yang merekam data penduduk hanya dilakukan oleh 1 orang sehingga kalau yang bersangkutan berhalangan hadir maka pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Way Halim menjadi terhambat.

## 7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan Analisis Kinerja Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Way Halim pada dasarnya sudah dilaksanakan kepada masyarakat. Namun karena keterbatasan blangko Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dikirim dari pusat, sehingga pegawai yang bertugas hanya bisa merekam data penduduk dan menunggu kiriman dari pusat baru dapat mencetaknya, di satu sisi masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), ingin cepat sesuai keinginan mereka, sehingga pihak aparat pelayan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hanya bisa memberikan janji sesuai kebiasaan-kebiasaan yang telah dilakukan, walaupun terlambat pengiriman blangko KTP asli dari pusat, maka langkah antisipasi diberikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang versi lama, yang hanya berlaku enam bulan atau biasanya diberi surat keterangan domisili. Dan hal inilah yang dikeluhkan oleh masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) menyangkut pelayanan KTP.
2. Bahwa dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk masih terjadi penyimpangan tindakan, sikap atau tingkah laku aparat, diantaranya masih ada aparat yang mengadakan pungutan liar tentang pengurusan Kartu Tanda Penduduk. Kemudian sarana dan prasarana yang masih relatif kurang baik, serta pemeliharaan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya dilakukan oleh aparatatur kecamatan, karena relatif kurangnya biaya pemeliharaan yang diberikan oleh pemerintah pusat, serta kualitas sumber daya manusia yang bertugas bagian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih perlu diberikan pendidikan dan pelatihan.

## **8. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang penulis ungkapkan 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, serta menindaklanjuti aturan yang diberlakukan untuk memangkas prosedur pelayanan KTP agar tidak terjadinya pugutan 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 Drajad Dalam Konteks Industrialisasi*. Bandung, Geneca.
- Dwiyanto Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Pers.
- Handoko. 1988. *Kinerja dan Tingkat Emosiona*. Surabaya. Pratama.
- Ibrahim,R, 1997, *Prospek badan Usaha Milik Negara dan Kepentingan Umum*, Bandung , PT Citra Aditya Bhakti,.
- Keban, Yeremies T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Jakarta, Gaya Media.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Meningkatnya Kinerja BUMN: Antisipasi Terhadap Kompetisi dan Kebijakan Deregulasi*, Yokyakarta , JKAP No. 1.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar Agar pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung, Alumni.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung, Refika Aditama.
- Sinambela, Lijang Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, Gramedia.
- Suprpto, J, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung, Refika Aditama.
- Suryabrata, Sumadi. 1983. *Metodologi Penelitian*. Jakarta, Grafindo Persada.
- Taylor, Steven J. dan Bogdan, Robert. 1984. *Intoduction to Qualitative Research Methods: the Search for Meaning*. New York, Wiley & Sons. Inc.