

# PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DISTRIK JAYAPURA SELATAN KOTA JAYAPURA

SUCAHYO AGUNG D.A <sup>1</sup>, SEBASTIAN IMANUEL GASPERSZ <sup>2</sup>

## ABSTRAK

*Penelitian tentang Efektivitas Pelayanan E-KTP di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura merupakan suatu kajian deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan E-KTP di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura dimana instrument utama yang digunakan adalah wawancara dengan sejumlah informan yang dianggap mengerti dan memahami permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini sebagai focus kajian yaitu mengenai Personil SDM, Sarana dan Prasarana, Masyarakat dimana analisa data dilakukan dengan menggunakan tiga tahap yaitu reduksi data, display data dan verifikasi data.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Personil SDM adalah orang-orang atau pegawai yang menjalankan atau melayani pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi/kantor pemerintahan atau swasta untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Performance upaya yang telah dilakukan pimpinan distrik jayapura selatan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, dimana hal penting yang perlu diperhatikan adalah keterbukaan dalam menerima masukan dari pihak lain serta pemberian kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti berbagai Diklat. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Selanjutnya pada Masyarakat merupakan kesatuan atau kelompok yang mempunyai hubungan serta beberapa kesamaan seperti sikap, tradisi, perasaan dan budaya untuk membentuk suatu keteraturan.*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai tugas dan fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam berbagai aspek kehidupan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dan terwujudnya good governance. Pada umumnya pelayanan adalah sebuah kebutuhan yang sangat diperlukan oleh masyarakat baik itu pelayanan dari segi administratif maupun pelayanan dari segi jasa. Jika dilihat dari pengertiannya bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menawarkan atau menyediakan segala apa yang dibutuhkan oleh orang lain dan dinikmati oleh orang tersebut sebagai penghargaan maupun penghormatan. Jadi pelayanan menjadi sebuah pondasi yang digunakan negara untuk mencapai pemerintahan yang baik dan sejahtera.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang merupakan identitas resmi setiap penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku

selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa izin tinggal tetap. Khusus warga 3 yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 bertujuan untuk terbangunnya penyimpanan data base kependudukan yang akurat ditingkat Kab/Kota, Provinsi dan Pusat dengan menggunakan rekaman elektronik berupa biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. E-KTP berfungsi sebagai identitas jati diri seseorang yang berlaku nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening 4 Bank, dan sebagainya serta mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP sehingga terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan (Pasal 13 UU No 23 tahun 2006 tentang Administrasi induk).

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas maka dari hasil observasi peneliti di kantor Distrik jayapura selatan kota Jayapura tentang

sistem pelayanan E-KTP adalah belum efektif. Karena masih cukup banyaknya jumlah masyarakat yang belum menggunakan KTP berbasis elektronik. Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya, dalam hal ini memberikan pelayanan tentunya mengacu pada pelayanan yang bersifat efektif dan efisien. Sudah menjadi hak masyarakat menerima pelayanan yang sederhana, jelas, kepastian waktu, akurasi, aman, bertanggung jawab, sarana, kemudahan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan dari pemerintah oleh masyarakat. Dengan adanya permasalahan diatas maka pelayanan E-KTP di Kantor Distrik ini belum efektif jika ditinjau dari standar pelayanan umumnya. Maka dengan itu dengan adanya permasalahan yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan Pelayanan E-KTP Di Kantor Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura.

Berdasarkan uraian di atas, menarik penulis untuk mengkaji lebih jauh tentang penggunaan Pelayanan E-KTP dengan mengangkat judul penelitian: Pelayanan E-KTP Di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini dapat peneliti rumuskan yaitu Bagaimana Pelayanan E-KTP di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura?

#### C. Tujuan Masalah

Berdasarkan fokus Permasalahan yang telah duraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk Mengetahui dan menggambarkan Pelayanan E-KTP di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori

#### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses.

Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan

kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya.

#### 2. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

##### 1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

##### 2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

##### 3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

#### 3. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002: 8), tentang unsur-unsur pelayanan tersebut antara lain:

1) Sistem, prosedur, dan metode; Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2) Personil; Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur

pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

- 3) Sarana dan prasarana; dan Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

#### 4. Pengertian E-KTP

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Angka (14) berbunyi : “Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Intansi Pelaksana.” Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk

Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Pasal 1 Ayat (3) yang berbunyi : “KTP berbasis NIK58, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik, adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem

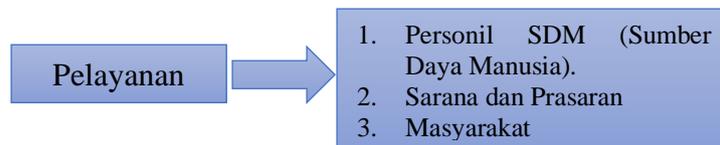
pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.” Perbedaan antara KTP dan E-KTP dimana KTP berlaku selama 5 tahun<sup>59</sup> sedangkan E-KTP berlaku seumur hidup.

Program E KTP 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. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

- 1) Menghindari pajak
- 2) Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
- 3) Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
- 4) Memalsukan dan menggandakan ktp Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E KTP.

### B. Kerangka Konseptual

Dari pendapat Moenir (2002:8), tentang unsur-unsur pelayanan maka penulis menyimpulkan kerangka fikir sebagai berikut:



## III. METODE PENELITIAN

### A. Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe Penelitian yang digunakan yakni Kualitatif dengan penjabaran deskriptif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran untuk memahami dan menjelaskan Pelayanan E-KTP di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura. Menurut Bogdan dan Taylor dalam LJ (1996), Metodologi Kualitatif sebagai produk penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dimana data yang terkumpul merupakan hasil dari lapangan yang diperoleh melalui pengumpulan data Primer seperti Observasi, Wawancara, Studi Pustaka, dan pengumpulan Data Sekunder seperti data pendukung yang diperoleh dari Arsip/Dokumen

yang sudah ada atau literatur tulisan yang sangat berkaitan dengan judul penelitian.

### B. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi focus dalam penelitian ini, menitik beratkan pada proses penggunaannya berdasarkan pada tahapan yang telah ditetapkan yaitu mulai dari Personil SDM (Sumber Daya Manusia), Sarana dan Prasarana dan Masyarakat, sehingga dapat menjawab bagaimana alur dari Pelayanan E-KTP tersebut dilakukan khususnya di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura.

### C. Informan Penelitian

1. Kepala Distrik Jayapura Selatan
2. Sekertaris Distrik Jayapura Selatan
3. Pegawai Distrik Jayapura Selatan
4. Masyarakat
5. Masyarakat

#### D. Instrumen Penelitian

1. Observasi, Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara menggandakan pengamatan langsung pada objek penelitian yang dilakukan secara sistematis dan sengaja.
2. Wawancara, Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan melalui interview secara langsung dengan informan. Teknik ini akan menggunakan pedoman wawancara agar wawan cara yang dilakukan tetap berada pada fokus penelitian, meskipun tidak menutup kemungkinan akan adanya pertanyaan-pertanyaan yang berlanjut berhubungan dengan masalah penelitian.
3. Dokumen dan Arsip, Pada teknik ini akan dilakukan telah pustaka, dimana peneliti mengumpulkan data dari penelitian sebelumnya berupa buku dan jurnal. Metode documenter ini merupakan metode pengumpulan data yang berasal dari sumber non-manusia. Dokumen dan arsip yang berkaitan dengan focus penelitian merupakan salah satu sumber data yang paling penting dalam penelitian. Dokumen yang dimaksud adalah dokumen tertulis, gambar/foto, atau film audio-visual data statistiK, laporan penelitian sebelumnya maupun tulisan tulisan ilmiah.

#### E. Teknik Analisis Data

##### 1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2012:92) Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok. Memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya sehingga data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan Data. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

##### 2. Display Data

Setelah data direduksi, maka Langkah selanjutnya dalam analisis data ini adalah Display data atau penyajian data. Miles and Huberman (Sugiyono 2012:95) Menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian Kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

##### 3. Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data Kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan Verifikasi. Kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten

saat peneliti Kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Hasil Penelitian.

##### 1. Personil SDM (Sumber Daya Manusia)

Personil adalah orang-orang atau karyawan/pegawai yang menjalankan atau melayani pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi/kantor pemerintahan atau swasta untuk mencapai suatu tujuan tertentu, dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan.

Dari data di atas, Pegawai yang menjalani atau melayani para masyarakat harus mencapai tujuan yang sudah ditetapkan agar bisa melakukan pelayan dengan baik dan harus mengikuti prosedur yang berlaku. Menurut Bapak MJ Selaku Kepala Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan sebagai berikut : *“Pegawai yang bekerja pada Kantor Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura ini mereka sudah melakukan tugas dan arahan untuk melayani masyarakat dengan baik namun terkadang masyarakat beranggapan bahwa pelayanan disini kurang efektif” (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2021)”*

Selanjutnya, Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu TR Selaku Sekertaris Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan sebagai berikut : *“Sebagai Pegawai yang bekerja di Kantor Distrik Jayapura Selatan, Kami harus berpedoman pada aturan yang sudah ditentukan dan kami juga dituntut untuk melayani masyarakat dengan baik dan benar. (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2021)”*

Selanjutnya wawancara juga kami lakukan dengan Ibu NM Selaku Subbag Umum Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan sebagai berikut : *“Untuk kinerja Pegawai dikantor Distrik Jayapura Selatan menurut saya sudah sangat baik dan memuaskan, sekarang kita kembali kepada masyarakat yang datang ke sini apakah mereka sudah merasa puas dan nyaman atau belum. (Wawancara dilakukan pada tanggal 13 Juli 2021)”*

Sementara itu wawancara juga dilakukan dengan JK selaku Masyarakat di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura untuk mengetahui Pelayan yang diberikan diberikan oleh Pegawai Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura, Beliau Mengatakan Bahwa : *“Sebagai masyarakat Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura, Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Distrik Jayapura Selatan. Pelayanan yang diberikan kami selaku masyarakat sedah sangat sesuai dengan prosedur yang berlaku. (wawancara dilakukan pada tanggal 13 Juli 2021)”*

RW Selaku masyarakat Distrik jayapura Selatan, Beliau Menambahkan Bahwa : *“Saya*

*sebagai Masyarakat Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura, merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan kantor distrik jayapura selatan ini, para pegawai yang ada semuanya sangat baik dan ramah dalam melakukan pelayanan. (Wawancara dilakukan pada tanggal 13 Juli 2021)”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa sejauh ini kemampuan Pelayanan yang diberikan para Pegawai Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura sangat baik dan sudah memenuhi standar Prosedur yang berlaku, dan masyarakat yang dilayani merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Dari data di atas, Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh Pemerintah Pusat haruslah sesuai dengan standar yang berlaku dan para Pegawai atau Karyawan yang menggunakannya harus digunakan dengan sebaik mungkin dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Bapak MJ Selaku Kepala Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan : *“Kalau untuk sarana di kantor distrik jayapura selatan ini kami diharuskan memenuhi prosedur standar yang berlaku, seperti adanya tempat cuci tangan, kursi yang disediakan kepada masyarakat dan tempat yang sudah tersedia. Dan untuk Prasarana di sini sudah tersedia ruangan untuk melayani, Di sediakan juga Toilet agar dapat membantu masyarakat juga. (wawancara dilakukan pada tanggal 14 Juli 2021)”*

Selanjutnya, Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu TR Selaku Sekertaris Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan sebagai berikut : *“Kalau menurut saya, sarana dan prasarana di sini sudah memenuhi standar , namun harus di perbanyak lagi seperti kursi dan meja karena kalau datang masyarakat yang banyak untuk mengurus E-ktip dll kadang mereka berdiri, jadi menurut saya sarana dan prasarana disini harus di tambahkan. (wawancara dilakukan pada tanggal 14 juli 2021)”*

Selanjutnya wawancara juga kami lakukan dengan Ibu NM Selaku Subbag Umum Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan sebagai berikut : *“Untuk Sarana di sini sudah memenuhi standar yang ada seperti alat perekam E-KTP, tempat untuk cuci tangan, kursi dan meja dan untuk Prasarana di sini sudah tersedia ruangan-ruangan yang lain untuk melayani. (wawancara dilakukan pada tanggal 14 Juli 2021)”*

Menurut Bapak JK Selaku Masyarakat Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan sebagai berikut : *“Saya sebagai masyarakat sudah merasakan fasilitas tersebut, alat Perekam E-KTP yang digunakan sangat berfungsi dengan baik dan proses pelaksanaannya juga berjalan dengan benar, untuk Prasarana nya juga sudah bagus untuk masyarakat melakukan perekaman E-ktip atau melakukan pelayanan lainnya (Wawancara dilakukan pada tanggal 14 Juli 2021)*

Sementara itu wawancara juga peneliti lanjutkan dengan bapak RW Selaku masyarakat Distrik jayapura Selatan, Beliau Menambahkan Bahwa : *“Alat-alat dan fasilitas yang disediakan di kantor distrik jayapura selatan sudah sangat lengkap, saya pernah melakukan perekaman E-KTP alat yang digunakan sangat bagus dan juga kami disediakan ruang tunggu yang memadai. (Wawancara dilakukan pada tanggal 15 Juli 2021)”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa sejauh ini kemampuan Penyediaan sarana dan prasarana yang diberikan oleh kantor Distrik Jayapura Selatan Sangat baik dan sudah sangat sesuai dengan Prosedur yang sudah ada. Masyarakat yang dilayani pun merasa sangat puas dengan sarana dan prasarana yang sudah ada.

## 3. Masyarakat

Masyarakat merupakan kesatuan atau kelompok yang mempunyai hubungan serta beberapa kesamaan seperti sikap, tradisi, perasaan dan budaya yang membentuk suatu keteraturan.

Dari data di atas, Masyarakat sebagai konsumen dalam pembuatan E-KTP dan masyarakat menjadi penilai bagi organisasi yang bersangkutan pada bidang tersebut. Menurut Bapak MJ Selaku Kepala Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan sebagai berikut : *“Soal sikap dan tanggapan masyarakat kepada kami itu menurut saya kami semua sudah memberikan arahan yang terbaik dan benar, sisanya semua tergantung pada masyarakat apakah arahan tersebut akan diterima dengan baik atau tidak. (wawancara dilakukan pada tanggal 15 Juli 2021)”*

Selanjutnya, Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu TR Selaku Sekertaris Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan sebagai berikut : *“Kalau menurut saya, Sikap masyarakat terhadap kami semua Kembali lagi dari cara pelayanannya apakah sudah sesuai atau belum, nah kalau sudah sesuai pasti masyarakat merasa puas. (wawancara dilakukan pada tanggal 15 juli 2021)”*

Menurut Ibu NM Selaku Subbag Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura Beliau mengatakan sebagai berikut : *“Sikap masyarakat atas*

*pelayanan yang diberikan menurut saya semua kembali kepada masyarakat tersebut, apakah mereka sudah merasa nyaman dengan pelayanan di sini atau belum. Karena banyak dari mereka berbeda pendapat bahwa pelayanan disini masih butuh arahan lebih. (Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Juli 2021)*

Sementara itu wawancara juga dilakukan dengan JK selaku Masyarakat di Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura untuk mengetahui Pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura, Beliau Mengatakan Bahwa : *“Kami selaku masyarakat yang berada di distrik japsel ini merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh kantor distrik jayapura selatan, karena pelayan yang diberikan semua sudah sesuai standard dan prosedur yang sudah ditentukan. (wawancara dilakukan pada tanggal 16 July 2021)”*

Sementara itu wawancara juga peneliti lanjutkan dengan bapak RW Selaku masyarakat Distrik jayapura Selatan, Beliau Menambahkan Bahwa : *“Menurut saya, Pelayanan yang diberikan di sini sudah cukup baik namun terkadang dari kami saja yang masih banyak kurang pemahaman, karena mereka sudah melakukan tugasnya dengan baik dan benar. (wawancara dilakukan pada tanggal 16 Juli 2021)”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa sejauh ini kemampuan Pelayanan yang diberikan oleh para pegawai distrik jayapura selatan kepada masyarakat sangat memuaskan dan para masyarakat pun sangat puas terhadap pelayanan tersebut. Masyarakat yang dilayani pun merasa sangat puas dengan sarana dan prasarana yang sudah ada.

## B. Pembahasan

### 1. Personil SDM (Sumber Daya Manusia)

#### a) Pengertian Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasanya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.

Nawawi membagi pengertian SDM menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua

manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Menurut Veithzal Rivai SDM adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa SDM adalah orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan organisasi di berbagai level, baik level pimpinan atau top manajer, middle manajer maupun staf atau karyawan termasuk di dalamnya investor atau pemodal. Sumber daya yang paling penting bagi suatu organisasi adalah orang yang memberikan kerja, bakat, kreativitas, dan semangat kepada organisasi". Oleh karena itu kesulitan sumberdaya manusia merupakan sumber masalah dalam organisasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas sebagai perencana dan pelaksana program kegiatan. Kapasitas ini ditentukan oleh kapabilitas, kompetensi dan produktivitas kerja.

Secara umum SDM dalam organisasi terbagi kepada tiga kelompok yaitu sebagai berikut:

- 1) Investor, ialah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak menentu tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.
- 2) Karyawan, ialah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (sesuai perjanjian). Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan menjadi:
  - i. Karyawan Operasional, ialah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan.
  - ii. Karyawan Manajerial, ialah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai dengan perintah.
- 3) Pemimpin, ialah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang

lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan.

b) Pentingnya Sumber Daya Manusia dalam Organisasi

Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang professional semuanya menjadi tidak bermakna. Eksistensi sumber daya manusia dalam kondisi lingkungan yang terus berubah tidak dapat dipungkiri, oleh karena itu dituntut kemampuan beradaptasi yang tinggi agar mereka tidak tergilas oleh perubahan itu sendiri. Sumber daya manusia dalam organisasi harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi di mana dia berada di dalamnya.

Terdapat beberapa alasan mengapa karyawan harus selalu dibina dan dilatih agar senantiasa mampu menyesuaikan dengan perubahan lingkungan, diantaranya dan mungkin yang terpenting adalah :

- a) Pegawai sering kali kurang memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.
- b) Perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan-perubahan disini meliputi adanya perubahan teknologi atau munculnya metode kerja baru, dimana perusahaan secara proaktif harus menyesuaikan keterampilan pegawainya untuk dapat menggunakan teknologi tersebut serta menghindari keusangan pegawai (*employee obsolescence*). Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai dan sikap yang berbeda yang memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan.
- c) Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Sebagaimana dipahami pada saat ini, daya saing perusahaan tidak bisa lagi hanya mengandalkan asset berupa modal yang dimiliki sebab modal bukan lagi kekuatan daya saing yang langgeng, dan sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting untuk meningkatkan daya saing sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang langgeng. Selanjutnya dengan meningkatnya kemampuan seseorang, dengan asumsi faktor lain seperti gaji dan lingkungan kerja berada dalam kondisi yang baik, kemampuan akan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.
- d) Menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan

pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintahan, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

- e) Pembinaan karyawan atau anggota organisasi adalah penting bagi individu dan organisasi apalagi organisasi yang besar dan juga sangat dibutuhkan untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi. Pembinaan juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dalam jam masuk kerja tepat waktu atau tidak. Organisasi yang memiliki ke depan akan senantiasa memperhatikan pembinaan sumber daya manusia yang menjadi asset organisasi dalam melaksanakan program-program dalam rangka merealisasikan tujuan dan mencapai visi misi organisasi. Di samping itu tantangan dan perubahan lingkungan juga menjadi factor yang turut mendorong pentingnya pembinaan bagi anggota organisasi.

## 2. Sarana dan Prasarana

### a. Pengertian Sarana dan Prasarana

Sarana secara singkatnya bisa di artikan sebagai alat atau bahan yang langsung dalam pencapaian terselenggaranya suatu tujuan. Sarana bisa disebut juga sebagai alat atau bahan pokok (yang utama). Namun secara arti luas pengertian sarana yaitu suatu peralatan atau fasilitas yang disediakan sebagai bahan pokok/utama guna membantu tercapainya suatu tujuan dari suatu perencanaan. Misalnya dicontohkan dalam bidang transportasi yaitu mobil, motor, bus dan lain-lain.

Secara garis besar Prasarana merupakan alat yang tidak langsung dalam proses pencapaian terselenggaranya suatu tujuan (sebagai alat penunjang). Namun secara arti luas pengertian prasarana yaitu suatu fasilitas yang disediakan sebagai penunjang demi tercapainya suatu tujuan dari suatu perencanaan. Misalnya dicontohkan dalam bidang transportasi yaitu jalan, halte, jembatan, rambu-rambu lalu lintas dan lain-lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Prasarana: Segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dsb), (Kamus Besar BI, 2002:893). *Sarana*: Segala sesuatu (bisa berupa syarat atau upaya) yang sapat dipakai sebagai alat atau media dalam mencapai maksud atau tujuan (Kamus Besar BI, 2002:999).

### b. Fungsi Sarana dan Prasarana

Fungsi sarana dan prasarana memiliki bentuk yang berbeda-beda sesuai dengan ruang lingkupnya masing-masing. Misalnya saja, sarana dan prasarana di tempat ibadah jelas berbeda dengan sarana dan prasarana di perpustakaan. Akan tetapi, pada maknanya, sarana dan prasarana yang berada di ruang lingkup berbeda memiliki tujuan yang

sama. Berikut ini adalah beberapa fungsi dari sarana dan prasarana.

Menurut Mustari (2014) sarana dan prasarana sebagai kegiatan untuk menata, dan menganalisis kebutuhan serta menginventarisasi, dan pengadaan terhadap barang-barang bergerak ataupun tidak bergerak.

#### 1. Mempercepat Proses Pekerjaan

Sarana dan prasarana untuk mempercepat pekerjaan dapat dilihat dengan mudah di areal perkantoran. Sarana dan prasarana seperti komputer, bahkan fasilitas gedung yang dilengkapi toilet serta kantin, akan memudahkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan efisien.

#### 2. Meningkatkan Produktivitas Barang atau Jasa

Sarana dan prasarana untuk meningkatkan produktivitas dapat dilihat di areal pabrik. Segala mesin serta fasilitas yang ada di dalam sebuah pabrik akan menunjang tenaga kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat, hasil yang maksimal, dan dalam waktu yang singkat.

#### 3. Hasil yang Berkualitas

Untuk menunjang tujuan berupa hasil yang berkualitas, sarana dan prasarana yang disediakan haruslah memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan. Misalnya saja, sarana dan prasarana pendidikan di sekolah haruslah sesuai dengan kebutuhan belajar mengajar dengan menyediakan alat seperti proyektor.

#### 4. Menimbulkan Rasa Nyaman

Sarana dan prasarana yang disediakan juga memiliki tujuan untuk membuat rasa nyaman dan aman bagi penggunanya. Misalnya saja, sarana dan prasarana di areal perpustakaan dilengkapi dengan meja, kursi, pencahayaan dan alat pendingin udara, sehingga sangat cocok untuk kegiatan membaca dalam waktu yang lama.

#### 5. Menimbulkan Rasa Puas

Sarana dan prasarana juga diciptakan untuk memberikan rasa puas kepada penggunanya, misalnya sarana dan prasarana di bioskop. Sarana dan prasarana seperti kursi berlengan yang empuk, pendingin udara, *sound system*, layar super besar, dan ruangan yang gelap dibuat dengan tujuan memanjakan pengunjung agar dapat menikmati sebuah film dengan maksimal.

#### 3. Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari kata Latin *socius* yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *syaraka* yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi. Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem

adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu: Interaksi antar warga-warganya, Adat istiadat, Kontinuitas waktu, dan Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga (Koentjaraningrat, 2009: 115-118).

Semua warga masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama, hidup bersama dapat diartikan sama dengan hidup dalam suatu tatanan pergaulan dan keadaan ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan, Mac Iver dan Page (dalam Soerjono Soekanto 2006: 22), memaparkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia.

Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat, menurut Ralph Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas sedangkan masyarakat menurut Selo Soemardjan (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Menurut Emile Durkheim (dalam Soleman B. Taneko, 1984: 11) bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Masyarakat sebagai sekumpulan manusia didalamnya ada beberapa unsur yang mencakup. Adapun unsur-unsur tersebut adalah: Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama; Bercampur untuk waktu yang cukup lama; Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan; Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama.

Menurut Emile Durkheim (dalam Djuretna Imam Muhni, 1994: 29-31) keseluruhan ilmu pengetahuan tentang masyarakat harus didasari pada prinsip-prinsip fundamental yaitu realitas sosial dan kenyataan sosial. Kenyataan sosial diartikan sebagai gejala kekuatan sosial didalam bermasyarakat. Masyarakat sebagai wadah yang paling sempurna bagi kehidupan bersama antar manusia. Hukum adat memandang masyarakat sebagai suatu jenis hidup bersama dimana manusia memandang sesamanya manusia sebagai tujuan bersama.

Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan karena setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan yang lainnya (Soerjono Soekanto, 2006: 22). Beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan masyarakat memiliki arti ikut serta atau berpartisipasi, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut society. Bisa dikatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial. Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah, dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

#### V. Kesimpulan

1. Personil SDM (Sumber Daya Manusia), Para Pegawai yang bekerja di Kantor Distrik Jayapura Selatan semuanya sudah melaksanakan tugas pelayanan mereka dengan sangat baik dan sudah sesuai dengan standard dan prosedur yang sudah ditentukan.
2. Sarana dan Prasarana, Penyediaan Sarana dan Prasarana yang ada pada Kantor Distrik Jayapura Selatan sudah sangat memenuhi standar yang sudah ditetapkan dan masyarakat yang datang dalam melakukan perekaman E-KTP merasa sangat puas dengan alat-alat dan fasilitas yang sudah disediakan kantor distrik jayapura selatan tersebut.
3. Masyarakat, Masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman E-KTP merasa sangat puas dengan fasilitas yang sudah disediakan oleh Kantor Distrik Jayapura Selatan. Tanggapan masyarakat dalam pelayanan yang ada di kantor distrik jayapura selatan memang berbeda-beda akan tetapi masyarakat yang datang selalu merasa puas dengan pelayanan yang ada.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- A. Imam Muhni, Djuretna 1994. Moral dan Religi Menurut Emile Durkheim dan Henri Bergson, Yogyakarta: Kanisius
- Affandi A. (2008). Efektivitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto
- Ali Muhidin Sambas, 2009, Konsep Efektivitas Pembelajaran, Pustaka Setia, Bandung
- Azlin, Nadia. (2013). Analisis Efektifitas Pelayanan Administrasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah
- Campbell, J.P 1989, Teori Efektivitas Organisasi 2005 Bandung: Erlangga

- H.A.S Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Koentjaraningrat, 2009. Pengantar Ilmu Antropologi, Jakarta. Rineka Cipta
- Lubis & Husain, 1987. Efektivitas Pelayanan Publik, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Mustari, Mohammad. 2014. Nilai Karakter Refleksi Untuk Pendidikan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Richard M, Streers: Magdalena Jamin, Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga, 1980
- Soleman B. Taneko, 1984. Struktur dan Proses Sosial Suatu Pengantar Sosiologi Pembangunan. Jakarta: Rajawali
- Soekanto, Soerjono. 2006. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- S.P. Siagian, Manajemen, Yogyakarta: Liberty, 1978.
- Starawaji. 2009. Pengertian Efektivitas. Di akses pada 16 Desember 2010
- Tayibnapis, Farida Yusuf. 2000. Evaluasi Program. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Anoraga, P. 2001. Psikologi Kerja. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gibson, J.I, John M I, dan James H.D.Jr. 1996. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses, Edisi ke 8 Terjemahan :Djarkasih. Jakarta:Arcan
- Kusumasasi, F.D.D.A. 2011. Hubungan Antara Disiplin Kerja dengan Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Moekijat. 2003. Manajemen Kepegawaian. Bandung, Mandar Maju.
- Ramdan. W. 2012. Efektivitas Kerja, Perluakah? [www.google/brawijaya.ac.id](http://www.google/brawijaya.ac.id) ,2006 (akses tanggal 4 Juli 2012).
- Siagian, P. 2001. Organisasi dan Prilaku Administrasi. Jakarta.Gunung Agung.
- Soeprihanto, J. 2001. Penilaian Kinerja dan pengembangan Karyawan. Yogyakarta: BPFE.
- Syani, A. 2009. Pengaruh Disiplin Kerja Aparat Pemerintah Terhadap efektivitas Pelayanan Publik di KecamatanKotamadya Surakarta. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta
- Syafie, Kencana Inu. 1991. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: Reflika Aditama.
- Wijaya, I.A. 2002, Prilaku Organisasi. Bandung. Sinar Baru Algensindo.