

# KINERJA KANTOR KELURAHAN KIBING DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBUATAN KTP

Ellys Jayanti<sup>1</sup>, Dedi Epriadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

email: [Pb171010021@upbatam.ac.id](mailto:Pb171010021@upbatam.ac.id)

## ABSTRACT

*Electronic Identity Card (KTP-el) is a National Identity Card equipped with a chip which is an official identity of the resident as proof of identity issued by the Implementing Agency. The purpose of this study was to determine how the performance of the Kibing village office in increasing public awareness of making Electronic Identity Cards. The type of research method used is descriptive qualitative method using data collection techniques, interviews, observation, documentation and triangulation. The data source of this research consists of primary data and secondary data. The results of this study indicate that the performance of the Kibing Village Office in Raising Public Awareness of Making KTP-el has not been fully implemented properly, based on the five indicators used, namely the productivity is not optimal because there are still residents who do not have an electronic KTP, residents who already have a Kibing domicile KTP, and citizens who already have an electronic KTP with not a Kibing domicile, Service quality is not optimal, due to the absence of a strategy from the Kibing Village Office in improving the quality of KTP making services and the lack of adequate facilities and infrastructure in terms of supporting the implementation of KTP making services, Responsiveness is good, because Employees can respond responsively to community needs and socialization to the community through RT and RW, Responsibility is good, where each employee has carried out their respective duties and responsibilities in accordance with Standard Operational Procedure (SOP) held, Accountability is quite good, because the employees of the Kibing Village Office have been able to represent the interests of its citizens from the way the Kibing Kelurahan Office employees provide socialization by informing about KTP making services through RT and RW and making monthly performance reports that will be used as an evaluation of the results of employee performance in KTP making services.*

**Keywords:** Performance; Awareness, Electronic Identity Card (KTP-el) .

---

## PENDAHULUAN

Setiap penduduk Indonesia memperoleh hak yang sama atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu setiap institusi penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang mengacu pada pelayanan prima, yaitu memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

Diperlukan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui peningkatan kinerja pelayanan publik

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kota Batam, jumlah penduduk Kota Batam berdasarkan jenis kelamin pada Desember 2019 tercatat 1.376.009 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 701.240 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 674.769 jiwa yang tersebar pada 12 kecamatan

dan 64 kelurahan di Kota Batam (BPS Kota Batam, 2019).

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah penduduk di Kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji mengalami peningkatan yang signifikan. Penambahan jumlah tersebut perlu diimbangi dengan peningkatan kinerja Kantor Kelurahan Kibing dalam memberikan pelayanan publik yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat di Kelurahan Kibing.

Kelurahan berkedudukan di wilayah kecamatan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Walikota melalui Camat. Untuk menjalankan kegiatan pemerintahan, Kelurahan dibantu oleh perangkat-perangkatnya yang dipilih oleh masyarakat yaitu Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW). RT dan RW bertugas untuk membantu lurah dalam menjadi penyambung lidah pemerintah kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan atau yang disingkat dengan adminduk yang dijalankan Kantor Kelurahan Kibing adalah pelayanan dalam bidang pemerintahan dan pelayanan umum, yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 63 ayat (1) tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki izin tinggal tetap dan telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Pada pasal 64 dijelaskan bahwa masa berlaku KTP elektronik adalah seumur hidup sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data dan domisili penduduk.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat dengan KTP elektronik merupakan kartu identitas yang dilengkapi dengan cip dan sebagai identitas resmi yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara. Selain sebagai

identitas resmi, sejumlah manfaat dari KTP elektronik yakni sebagai salah satu syarat dalam pengurusan berbagai pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Perkawinan, Akta Cerai dan lain sebagainya. KTP elektronik dihasilkan melalui beberapa proses pelayanan administrasi, dimulai dari Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW), Kelurahan, Kecamatan hingga Instansi/ Dinas terkait.

Masyarakat yang hendak mengurus pembuatan KTP elektronik perlu membawa kelengkapan persyaratan sesuai dengan kebutuhan pelayanan agar mempermudah pegawai dalam pengurusan surat pengantar yang ditujukan kepada Kantor Kecamatan Batu Aji, serta agar masyarakat tidak perlu mendatangi Kantor Lurah lebih dari satu kali.

Hasil pengamatan lapangan yang dilakukan oleh KASI Pemerintahan dan Pelayanan Umum bahwa sampai saat ini masih terdapat masyarakat yang menghiraukan dan menganggap remeh bahkan ada juga yang belum memahami pentingnya KTP elektronik tersebut. Terlihat pada masyarakat yang berdomisili selama lebih dari 6 (enam) bulan bahkan bertahun-tahun tidak mengurus KTP elektronik dengan alasan malas dan menggunakan asas kebutuhan. Maksudnya apabila hendak melakukan pengurusan dokumen dan membutuhkan KTP elektronik, maka masyarakat mendesak pegawai Kantor Lurah agar segera mengeluarkan KTP elektroniknya di hari itu juga. Jika tidak ada keperluan, masyarakat tidak membuat KTP elektronik. Padahal Kementerian Dalam Negeri telah mengingatkan kepada seluruh penduduk Indonesia yang merantau dan dalam sistem administrasi kependudukan berdomisili lebih dari satu tahun untuk mengurus berkas administrasi kependudukan di domisili barunya (Roland, 2019). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), dengan landasan

ini, warga yang sedang merantau di luar daerah tidak perlu kembali ke daerah asalnya untuk mengurus identitas kependudukan.

Meskipun demikian, dari 31.322 jiwa penduduk Kelurahan Kibing pada tahun 2019, terdapat 1.1% atau 345 jiwa yang tidak atau belum mengurus KTP elektronik Kelurahan Kibing. Maka dinilai perlunya pemberian dorongan dan motivasi serta sosialisasi kepada masyarakat agar mereka mengetahui pentingnya KTP elektronik dan segera membuat KTP elektronik sesuai dengan domisili tempat tinggal masing-masing. Selain itu, pembuatan KTP elektronik sejak tahun 2016 hingga akhir tahun 2018 terdapat sebanyak 2.754 lembar KTP elektronik yang sudah selesai akan tetapi tidak diambil oleh masyarakat. Sejumlah KTP elektronik tersebut berasal dari 4 kelurahan, yakni Kelurahan Kibing, Buliang, Bukit Tempayan dan Tanjung Uncang. Telah dilakukan upaya oleh pihak Kelurahan Kibing dengan dengan mencetak dan menempelkan data KTP elektronik pada papan pengumuman Kantor Kelurahan Kibing serta menginformasikan kepada seluruh Rukun Warga (RW) yang berada dibawah naungan Kelurahan Kibing. Akan tetapi sejumlah KTP elektronik tersebut tak kunjung diambil oleh pemiliknya. Kondisi ini membuat masyarakat lainnya yang hendak melakukan pengurusan tidak bisa melakukan pencetakan karena tidak adanya ketersediaan blanko (Haluan, 2019).

Tidak hanya mengenai kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP elektronik, tetapi juga beberapa masyarakat mengeluh mengenai kurangnya sosialisasi dari Kantor Kelurahan Kibing kepada masyarakat terkait penyelenggaraan layanan pembuatan KTP elektronik. Hal tersebut membuat masyarakat memilih untuk tidak mengurus administrasinya hingga diperlukannya KTP elektronik tersebut.

Selain itu, jumlah pegawai Kelurahan Kibing sebanyak 8 (delapan) orang yang termasuk lurah, sekretaris lurah, kasi pemerintahan dan pelayanan umum,

kasi pembangunan, pemberdayaan, dan kesejahteraan masyarakat, kasi ketentraman dan ketertiban, serta staff/pegawai sebanyak 3 (tiga) orang. Seluruh pegawai tersebut melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, akan tetapi pada praktiknya beberapa pegawai mengemban tugas diluar dari tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dan mengingat pentingnya kinerja pelayanan publik agar dapat dilaksanakan secara optimal, maka perlu dilakukan penelitian secara ilmiah. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian "Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP".

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Wilson Bangun, Kinerja merupakan pencapaian seseorang dalam mematuhi peraturan yang ada di dunia kerja (Bangun, 2012, hal. 231). Sedangkan Mangkunegara mengartikan kinerja sebagai hasil pekerjaan yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya baik secara kualitas dan kuantitas (Mangkunegara, 2011). Wibowo mendefinisikan kinerja sebagai usaha-usaha yang dilakukan seseorang dalam mendapatkan haknya dengan cara melaksanakan pekerjaannya dengan baik (Wibowo, 2016).

Chaizi Nasucha dalam (Pasolong, 2013) mengartikan kinerja organisasi sebagai usaha kerjasama yang dilakukan suatu kelompok untuk mencapai target organisasi.

Kinerja menurut Prawirosentono dalam (Sinaga Dkk, 2020) merupakan upaya pencapaian tujuan yang dilakukan oleh individu dan sesuai dengan undang-undang yang mengeakkan moralitas dan etika.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja menekankan keberhasilan seorang individu atau kelompok dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara tepat waktu.

## 2.2 Penilaian Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dapat diukur melalui penilaian kinerja. Wibowo mendefinisikan penilaian kinerja dinilai berdasarkan bagaimana seseorang diberi tugas dan bagaimana pelaksanaannya serta sampai kepada hasilnya (Wibowo, 2016).

Adapun manfaat dari penelitian kinerja tersebut menurut Fahmi (Fahmi, 2014) dalam buku Perilaku Organisasi adalah:

- 1) Mengelola organisasi secara efektif dan efisien karena menjadikan motivasi besar bagi karyawan.
- 2) Menjadi sebuah bantuan dalam pengambilan keputusan tentang karyawan.
- 3) Menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan serta menetapkan kriteria pemilihan dan evaluasi program serta pelatihan karyawan.
- 4) Memberikan umpan balik kepada karyawan tentang bagaimana atasan mereka mengevaluasi kinerja yang mereka kerjakan.
- 5) Memberikan dasar untuk distribusi penghargaan.

Terdapat 3 (tiga) kriteria kinerja menurut Wilson Bangun dalam (Wilson Bangun, 2012, hal. 235) yaitu sebagai berikut:

- 1) Kriteria berdasarkan sifat  
Kriteria berdasarkan sifat menekankan pada kepribadian setiap karyawan, seperti loyalitas, keterampilan, dan kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaan dapat dilihat dari hasil pekerjaannya.
- 2) Kriteria berdasarkan perilaku  
Kriteria berdasarkan perilaku menekankan pada kemampuan seseorang untuk bekerja dengan baik, seperti pegawai yang ramah. Keramahan merupakan perilaku yang patut dipuji.
- 3) Kriteria berdasarkan hasil  
Kriteria berdasarkan hasil menekankan pada kualitas pelayanan. Kinerja yang mudah diukur dan dapat menilai kinerja karyawan dengan jelas.

## 2.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Adapun setiap organisasi melakukan penilaian terhadap kinerja pegawainya memiliki manfaat antara lain (Bangun, 2012):

- 1) Evaluasi antar individu dalam organisasi  
Apabila organisasi melakukan penilaian kinerja, maka pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan para pegawai dalam suatu organisasi dapat terlihat. Sehingga atasan organisasi tersebut dapat memutuskan pegawai tersebut mendapatkan tunjangan yang tinggi atau rendah, mutasi atau demosi, penempatan posisi yang tepat, serta pemberhentian terhadap pegawai.
- 2) Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi  
Dengan adanya penilaian kinerja, dapat diketahui bahwa organisasi tersebut memiliki pegawai yang berkompeten dan kurang kompeten dibidangnya. Maka pegawai tersebut perlu mendapatkan pelatihan agar menghasilkan kinerja yang lebih kompeten.
- 3) Pemeliharaan sistem  
Tujuan dilakukannya penilaian kinerja untuk pemeliharaan sistem, artinya dengan kinerja yang sebelumnya dinilai kurang dalam pencapaiannya. Pemeliharaan sistem ini dapat mengatasi kualitas kinerja sebuah perusahaan menjadi lebih cepat dan akurat.
- 4) Dokumentasi  
Penilaian kinerja menyangkut manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), dimana sebuah organisasi dapat menindaklanjuti pegawainya apabila ditemukan pegawai yang dinilai di masa mendatang tidak dapat bersaing dengan organisasi lainnya. Maka dengan adanya penilaian kinerja posisi pegawai tersebut dapat digantikan dengan pegawai lain.

## 2.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang digunakan dalam mengukur sebuah kinerja. Terdapat 5 (lima) indikator kinerja birokrasi publik menurut

Agus Dwiyanto dalam (Pasolong, 2010) yaitu:

- 1) Produktivitas  
Produktivitas tidak hanya diukur dari tingkat efisiensi, akan tetapi juga mengukur seberapa efektif penyediaan layanan publik dan biasanya dipahami sebagai perbandingan antara *input* dan *output*.
- 2) Kualitas layanan  
Kualitas layanan dinilai dari tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima dari organisasi publik yang terlibat dalam masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima merupakan salah satu indikator kinerja.
- 3) Responsivitas  
Responsivitas menjelaskan kemampuan merespon kebutuhan masyarakat secara proaktif, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta merancang program pelayanan publik yang sejalan dengan aspirasi masyarakat. Tanggapan yang di ekspresikan secara harmonis dan ramah adalah kebutuhan masyarakat.
- 4) Responsibilitas  
Responsibilitas menjelaskan tanggung jawab atas kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip atau kebijakan administrasi yang benar dari organisasi.
- 5) Akuntabilitas  
Akuntabilitas menunjukkan seberapa tepat kebijakan dan kegiatan organisasi masyarakat mengikuti nilai-nilai dan norma-norma yang ada di masyarakat, serta bagaimana penyelenggara suatu organisasi menunjukkan seberapa besar kepentingan masyarakat.

## 2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Soesilo dalam (Tangkilisan, 2005), kinerja suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

- 1) Dalam menjalankan sebuah organisasi, hubungan internal antara atasan dan bawahan, bawahan dan atasan serta bawahan dan bawahan menjadi hal yang penting.

- 2) Visi dan misi yang telah ditetapkan oleh manajemen puncak perlu dilaksanakan dengan tepat.
- 3) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi.
- 4) Peningkatkan suatu kinerja dapat dilakukan dengan mengelola sistem informasi manajemen.
- 5) Sarana dan prasarana yang dimiliki sebuah organisasi harus memantau perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Ruky dalam (Tangkilisan, 2005) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempunyai pengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi, yaitu:

- 1) Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan cara kerja yang digunakan dalam produksi barang atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi.
- 2) Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
  - a) Kualitas lingkungan fisik yang termasuk keselamatan kerja, penataan ruangan dan kebersihan ruangan.
  - b) Budaya organisasi sebagai pola perilaku dan gaya kerja yang ada dalam organisasi.
  - c) Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengontrol kinerja anggotanya sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
- 3) Manajemen sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, insentif dan promosi.

## 2.6 Kinerja Organisasi

Menurut Surjadi dalam (Anastasia Dkk, 2019) Kinerja organisasi merupakan segala pekerjaan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, artinya kinerja tersebut dapat dilihat sejauh mana organisasi tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Simanjuntak dalam buku Manajemen Kinerja Dalam Organisasi (Sinaga Dkk, 2020) jika diperhatikan

berdasarkan strukturnya, kinerja sebuah organisasi dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor utama, yaitu:

- 1) Dukungan organisasi yang berupa kesesuaian struktur, penerapan teknologi pendukung pada lingkungan kerja dan atau suasana kerja.
- 2) Kompetensi dan efisiensi manajerial yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, Sumber daya Manusia (SDM), serta pengendalian yang baik.
- 3) Efektivitas semua karyawan dalam organisasi, termasuk kompetensi pribadi yang baik, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

## 2.7 Kesadaran Masyarakat

Dalam buku Perilaku Konsumen yang dikarang oleh Setiadi (Setiadi, 2013) menyatakan bahwa kesadaran diumpamakan sebagai substansi yang bertindak sendiri tanpa memerlukan sesuatu yang lain untuk keberadaanya. Apabila dikaitkan dengan kesadaran masyarakat memiliki pengertian masyarakat melakukan pekerjaan atas dirinya sendiri secara sadar.

## 2.8 Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kepentingan publik, dengan semua penyedia layanan publik memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik merupakan segala jenis pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan.

Pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian tindakan atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi perorangan warga negara dan penduduk yang bersangkutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik

adalah pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

## 2.9 Administrasi Kependudukan

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian tindakan penataan dan pengendalian untuk mengendalikan pencatatan kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Penduduk serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.

Tujuan administrasi kependudukan adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pengelolaan kependudukan, memvalidasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

## 2.10 Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah adalah instansi pemerintah yang berada di suatu daerah dan merupakan bagian dari pemerintahan pusat. Pemerintah daerah mengurus pemerintahan di daerahnya sendiri (desentralisasi). Pemerintah otonom berkaitan dengan sejauh mana pemerintah daerah memiliki kekuasaan untuk mengontrol dan mengurus kepentingan masyarakat lokal sesuai dengan keinginannya, sedangkan desentralisasi berkaitan dengan sejauh mana pemerintah pusat menyerahkan kekuasaan administratif dan politik (Nurcholis, 2014).

Administrasi pemerintahan daerah adalah suatu proses kegiatan yang ada dalam suatu pemerintahan daerah yang meliputi masukan, keluaran, sasaran, lingkungan dan rekomendasi. Semua proses tersebut dimulai dari proses politik, proses kenegaraan dan proses administrasi. Proses politik melahirkan aturan, proses pemerintahan, pembautan kebijakan publik dan proses pemerintah menghasilkan layanan publik. Proses ini dapat dilihat pada pendefinisian pola tindakan, fungsi, dan penggunaan administratif.

## METODE PENELITIAN

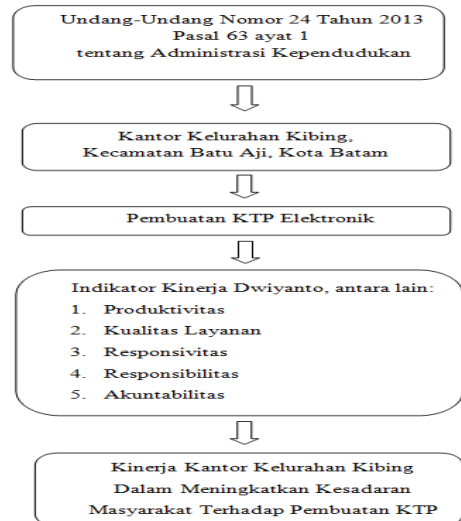
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu Peneliti dilibatkan di lapangan, mendokumentasikan secara cermat apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap data-data yang ditemukan di lapangan serta menyusun laporan penelitian secara rinci.

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan observasi (Epriadi Dkk, 2020). Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Kibing, sumber data yang digunakan pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder. Untuk data primer berjumlah 10 (sepuluh) orang informan, yaitu sebanyak 4 (orang) berasal dari pegawai Kelurahan Kibing termasuk lurah, KASI Pemerintahan dan Pelayanan Umum serta 2 (orang) staff atau pegawai Kantor Kelurahan Kibing. Sedangkan data sekunder berjumlah 6 (enam orang), diantaranya yaitu 2 (dua) orang yang memiliki KTP domisili Kibing, 2 (dua) orang yang memiliki KTP bukan domisili Kibing, dan 2 (dua) orang yang belum memiliki KTP.

Bogdan dalam (Sugiyono, 2017, hal. 247) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan mengumpulkan data dari wawancara, catatan lapangan, dan konten lainnya sehingga hasilnya dapat dengan mudah dipahami dan dikomunikasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengatur data membaginya ke dalam blok sintetik, menyusunnya sesuai pola, memilih mana yang penting dan apa yang dipelajari, serta meringkas kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain.

Kinerja Kantor Kelurahan Kibing menjadi kunci untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP. Untuk mengetahui kinerja tersebut, Penulis menggunakan 5 (lima) indikator menurut Agus Dwiyanto yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Berikut adalah kerangka konseptual pelaksanaan penelitian dalam penelitian ini:



**Gambar 1.** Kerangka Konseptual  
(Sumber: Data Penelitian, 2020)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP, dalam hal ini peneliti menggunakan teori kinerja menurut Agus Dwiyanto dalam (Pasolong, 2010) yang meliputi sebagai berikut:

### 1) Produktivitas

Seluruh pegawai Kantor Kelurahan Kibing telah mengetahui dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dalam pelayanan pembuatan KTP-el yang mana sesuai dengan Peraturan Walikota Batam Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembentukan Lembaga Kemasyarakatan Lurahan di Kota Batam. Pegawai juga telah melaksanakan pelayanan pembuatan KTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jumlah pegawai sebanyak tiga orang pegawai dinilai cukup banyak dalam melayani kebutuhan masyarakat khususnya memberikan pelayanan pembuatan KTP. Evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP belum sepenuhnya dijalankan, akan tetapi pegawai telah berusaha dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya dengan mengecek kembali formulir

yang diisi oleh pemohon. Serta masih terdapat dari sekian jiwa jumlah penduduk Kelurahan Kibing, masih terdapat warga yang belum mempunyai KTP elektronik, warga yang sudah mempunyai KTP domisili Kibing, dan warga yang sudah mempunyai KTP elektronik dengan bukan domisili Kibing.

2) Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang terdapat di Kantor Kelurahan Kibing kurang baik dikarenakan diperbarui di website yang telah dibuat sebelumnya. Peran instrumen keluaran terendah (RT dan RW) sangat dibutuhkan untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan pembuatan KTP. Semua pegawai telah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melayani kebutuhan masyarakat. Kantor Kelurahan Kibing belum memiliki strategi terhadap peningkatan kualitas layanan pembuatan KTP. Akan tetapi telah dilakukan upaya dalam meningkatkan kualitas dengan menjalankan budaya Indonesia yang memberlakukan hak yang sama bagi seluruh warga Kelurahan Kibing dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Masih terdapat masyarakat yang mengalami kendala dalam melengkapi persyaratan dokumen yang dibutuhkan sehingga menghambat proses pembuatan KTP mereka.

3) Responsivitas

Pegawai melayani dan mengarahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Masyarakat mengeluhkan waktu penyelesaian pencetakan KTP yang dinilai memakan waktu yang cukup lama. Pencetakan KTP merupakan tupoksi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kantor Camat sebagai perantara pengambilan yang telah tercetak, serta Kantor Kelurahan hanya menyampaikan pengantar permohonan pembuatan KTP kepada Kantor Camat. Sehingga, keluhan warga mengenai ketersediaan blanko dan waktu penyelesaian pencetakan KTP tersebut tidak dapat ditangani

oleh Kantor Kelurahan. Sosialisasi masyarakat yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Kibing dilakukan melalui perangkat kelurahan terendah yakni RT dan RW.

4) Responsibilitas

Pegawai Kantor Kelurahan Kibing telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal sesuai dengan aturan yang berlaku dalam menjalankan pelayanan pembuatan KTP. Masing-masing pegawai Kantor Kelurahan Kibing melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan KTP sesuai dengan SOP yang diberikan. Banyak masyarakat yang merasa keberatan akan ketentuan dan prosedur pelayanan pembuatan KTP. Meskipun demikian, pemohon pembuatan KTP harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Apabila memiliki kendala dalam kelengkapan berkas, dapat menanyakan secara langsung ke Kantor Kelurahan Kibing agar dibantu untuk diberikan solusi.

5) Akuntabilitas

Pegawai Kantor Kelurahan Kibing dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan pembuatan KTP kepada masyarakat disampaikan melalui RT dan RW. Kendala yang sering dijumpai pada masyarakat adalah kurang peduli terhadap data diri mereka terkait persyaratan pembuatan KTP yakni surat pindah. Pegawai Kantor Kelurahan Kibing juga menyusun laporan harian dan merangkumnya menjadi laporan bulanan. Laporan kinerja ini sangat penting karena dapat digunakan untuk menilai efisiensi pelayanan pembuatan KTP. Warga Kelurahan Kibing mendapatkan informasi tentang tata cara dan persyaratan pembuatan KTP ini dari berbagai informasi melalui media elektronik, media cetak, tetangga dan kerabat serta mendatangi langsung Kantor Kelurahan Kibing.



## SIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP jika dilihat berdasarkan indikator kinerja diantaranya produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Produktivitas kurang maksimal, dikarenakan masih terdapat warga yang belum mempunyai KTP elektronik, warga yang sudah mempunyai KTP domisili Kibing, dan warga yang sudah mempunyai KTP elektronik dengan bukan domisili Kibing. Sehingga untuk kedepannya perlu dilakukannya evaluasi kinerja agar terciptanya pelayanan publik yang dapat memuaskan kebutuhan masyarakat.
- 2) Kualitas Layanan kurang maksimal, dikarenakan tidak adanya strategi dari Kantor Kelurahan Kibing dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan KTP serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam hal mendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP.
- 3) Responsivitas sudah baik, dikarenakan pegawai dapat memberikan merespon kebutuhan masyarakat secara tanggap dan sosialisasi kepada masyarakat melalui RT dan RW. Serta pegawai melayani dan mengarahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya agar tidak memakan waktu yang lama.
- 4) Responsibilitas sudah baik, dimana setiap pegawai telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing secara maksimal sesuai ketentuan dan prosedur pelayanan pembuatan KTP.
- 5) Akuntabilitas cukup baik, dikarenakan pegawai Kantor Kelurahan Kibing telah dapat merepresentasikan kepentingan warganya dari cara pegawai Kantor Kelurahan Kibing memberikan sosialisasi dengan menginformasikan mengenai

pelayanan pembuatan KTP melalui RT dan RW serta membuat laporan kinerja setiap bulannya yang akan dijadikan sebagai evaluasi hasil kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Dkk, S. (2019). KINERJA ORGANISASI UPTD BALAI PERBENIHAN DAN PERSUTERAAN ALAM DINAS KEHUTANAN DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(80).
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Epriadi Dkk, D. (2020). ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENANGANAN ANAK TERLANTAR USIA SEKOLAH. *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(4).
- Fahmi, I. (2014). *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi, dan Kasus*. (Cetakan Ke). Bandung: CV. Alfabeta.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, H. (2014). *Administrasi Pemerintahan Daerah* (Edisi Kedu). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Pasolong, H. (2010). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Setiadi, N. J. (2013). *Perilaku Konsumen* (Edisi Revi). Jakarta: Kencana.
- Sinaga Dkk, O. S. (2020). *Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D (Ke-26)*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja (Edisi Keli)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wilson Bangun, P. D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Erlangga.