

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja aparatur pemerintah yang baik sangat dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan melaksanakan kegiatan pembangunan. Profesionalisme para pegawai saat bekerja sangat penting agar kinerjanya maksimal dan memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparaturnya untuk memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum yang tercermin dari bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat

Menurut Gomes kinerja karyawan sendiri mengandung makna yakni sebagai ungkapan seperti output, efisiensi dan efektivitas sering dihubungkan sebagai produktivitas. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Gomes, 2003:15)

Kinerja pemerintah dalam organisasi keseluruhannya adalah secara makro, cita-cita, harapan, dan tujuan yang diusahakan perwujudannya melalui organisasi tersebut. Adanya ketergantungan antara manusia dan organisasi mustahil bisa mencapai tujuannya tanpa adanya organisasi.

Manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan. Dengan demikian manajemen kinerja adalah sebuah proses untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.

Manajemen kinerja didasarkan kepada suatu asumsi bahwa bilamana orang tahu dan mengerti apa yang diharapkan dari mereka, dan diikutsertakan dalam penentuan sasaran yang akan dicapai maka mereka akan menunjukkan kinerja untuk mencapai sasaran tersebut. Tujuan umum manajemen kinerja adalah untuk menciptakan budaya para individu dan kelompok memikul tanggung jawab bagi usaha peningkatan proses kerja dan kemampuan yang berkesinambungan.

Proses manajemen kinerja dapat digunakan untuk mengkomunikasikan dan memperkuat strategi, nilai dan norma organisasi dan mengintegrasikan sasaran individu dan organisasi. Manajemen kinerja memungkinkan individu untuk mengekspresikan pandangan mereka tentang apa yang seharusnya

mereka kerjakan, arah yang akan dituju dan bagaimana seharusnya mereka kelola. (Surya Dharma, 2013:25-27)

Pengertian kinerja menurut Mangkunegara adalah prestasi kerja atau hasil kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2002:2)

Kinerja adalah suatu istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode, sering dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau diproyekkan, suatu dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Dalam hal ini kinerja bisa dikatakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Aliminsyah dan Padji, 2003:206-207)

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenan dengan pengembangan tiga unsur tersebut. Dalam era globalisasi sekarang ini pemerintah telah merancang

dan menjalankan program nasional administrasi kependudukan yaitu dalam bentuk E-KTP dalam rangka implementasi Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Kecamatan merupakan salah satu birokrasi yang bertugas dalam bidang pelayanan publik. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan pada pasal 14 ayat 1 menyatakan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh camat. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada kecamatan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan kecamatan banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik.

Pemerintah harus bertanggung jawab atas pelayanan kepada publik, pemerintah juga harus memiliki target dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan waktu yang tepat, apabila pelayanan publik oleh suatu instansi pemerintah sudah baik maka kinerja instansi tersebut dapat dikatakan baik juga.

Dengan kata lain pemerintah harus melaksanakan program yang telah menjadi tugas mereka secara optimal agar dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Sehingga keberhasilan dalam penyelesaian suatu program dengan optimal akan memberikan indikasi bahwa instansi yang bersangkutan menunjukkan kinerja yang baik. Dan kinerja yang baik merupakan tujuan yang

harus dicapai oleh semua instansi pemerintahan. Sedangkan kinerja itu sendiri adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu atau telah disepakati bersama. Sehingga target dalam pelaksanaan program merupakan indikator yang harus dicapai secara optimal oleh instansi terkait agar dapat mewujudkan kinerja yang optimal pula pada program tersebut.

Kecamatan Kasihan berada di Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia, yang berbatasan langsung dengan Kota Yogyakarta. Ibukota Kecamatan kasihan berada pada ketinggian 70 meter diatas permukaan laut, yakni termasuk wilayah pada dataran rendah. Kecamatan Kasihan beriklim tropis dengan ciri khasnya yaitu cuaca yang panas. Suhu tertinggi di Kecamatan Kasihan adalah 34 derajat celcius, dengan suhu terendahnya adalah 22 derajat celcius.

Kecamatan Kasihan menjadi salah satu kawasan yang disiapkan oleh pemerintah kabupaten bantul sebagai penyangga pengembangan kota Yogyakarta untuk daerah selatan. bersama tiga kecamatan lainnya yaitu kecamatan banguntapan dan Sewon. Kecamatan Kasihan dihuni oleh 15.559 KK. Jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Kasihan adalah 77.261 Orang dengan jumlah penduduk laki-laki 38.582 orang dan penduduk perempuan 38.679 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Kasihan adalah 2.247 jiwa/Km². Sebagian besar penduduk Kecamatan Kasihan adalah petani.

Dari data monografi Kecamatan tercatat 12.740 orang atau 16,5 % penduduk Kecamatan Kasihan bekerja di sektor pertanian.

Dalam pengamatan awal yang dilakukan di kantor Camat Kasihan Kabupaten Bantul, peneliti menemukan beberapa hal yang berkaitan dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pihak penerima pelayanan, khususnya pada program pelayanan perekaman e-KTP.

Permasalahan tidak tersedianya blangko e-KTP atau habis, kejadian serupa juga terjadi di seluaruh Kecamatan daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga masyarakat yang ingin melakukan perekaman e-KTP hanya mendapatkan Surat Keterangan sebagai pengganti e-KTP sementara yang berlaku enam bulan. Pihak kecamatan sendiri menjelaskan tentang habisnya blangko E-KTP tersebut dikarenakan kendala dari pusat karena pengadaan blangko E-KTP sendiri memang secara terpusat. Kemudian belum terpenuhinya target yang ingin dicapai dalam proses perekaman E-KTP, sehingga bagi kecamatan lain bisa menyesuaikan terutama yang terdapat jumlah wajib KTP banyak dan belum terserap.

<http://www.antaraneews.com/print/288938/perekaman-e-ktp>

Beberapa hal yang telah dijelaskan dalam latar belakang tersebut telah memberikan gambaran bahwa kinerja aparatur dalam dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Kasihan kurang optimal dikarenakan terhambat permasalahan teknis. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tulisan ilmiah yang berjudul “Kinerja Aparatur

Pemerintah Dalam Perekaman e-KTP Di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul.

Oleh karena itu peneliti berusaha memfokuskan perhatian pada kinerja aparatur pemerintah dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul tahun 2015-2016 sebab e-KTP merupakan kartu administrasi kependudukan sebagai identitas diri yang sah sebagai penduduk asli warga indonesia dan memeberikan kebebasan identitas dan kepastian hukum atau dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa yang penting yang dialami oleh penduduk. Maka dari itu perlu pengamatan dan pengkajian lebih lanjut. Atas dasar itulah peneliti mengambil judul “ *Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Tahun 2015-2016* ”.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Kualitas Kinerja Aparatur dalam Perekaman e-KTP di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui kualitas kinerja aparatur dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul.

2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan diperoleh antara lain adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan kinerja kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dalam pembuatan e-KTP. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai pengaplikasian berbagai teori yang telah dipelajari.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi aparat kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul sebagai penilaian logis dari masyarakat terhadap kinerja aparat Kantor Kecamatan Srandakan Kabupaten Bantul agar dapat meningkatkan kinerja pelayanannya.

E. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori yang dimaksudkan adalah teori-teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian sehingga kegiatan menjadi jelas, sistematis, dan ilmiah.

Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, abstrak, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat perhatian.

Untuk memperoleh kesatuan penafsiran terhadap istilah-istilah yang terkandung dalam skripsi ini, dengan demikian dalam penelitian ini dasar-dasar teori yang akan dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Kinerja

Kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh adan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 1999).

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dengan dilakukan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas (Agus Dwiyanto, 2006:49)

Manajemen kinerja didefinisikan oleh Bacal (1999) sebagai proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dalam kemitraan antara seorang karyawan dan atasan langsungnya. Proses ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan. Ini merupakan sebuah sistem yang artinyamemiliki sejumlah bagian yang semuanya harus diikuti sertakan, kalau sistem

manajemen kinerja ini hendak memberikan nilai tambah bagi organisasi, manajer, dan pegawai. (Surya Dharma, 2011:18)

Kinerja adalah kualitas kerja yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan atas kecakapan yang dimilikinya dan bekerja dengan bersungguh-sungguh serta waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. (Hasibuan, 2002 : 160)

2. Jenis Jenis Kinerja

a. Kinerja Individu

Menurut donelly gibson, and invacechvich kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi eberapa faktor yaitu : kemampuan, keinginan, dan lingkungan (Mangkuprawira, 2009:220)

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja invidu sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang digunakan untuk penilaian kinerja.

b. Kinerja Organisasi

Menurut Bastian kinerja organisasi adalah gambaran mengenai pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi sebagai upaya dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan mii suatu organisasi tersebut. (Hessel Nogi S, Tangklisan, Msi, 2005:175)

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi

Menurut Agus Dwiyanto, dkk (2002:83) dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik di Indonesia, pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

1. Faktor internal meliputi :

a. Sarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, kedua hal ini sangat diperlukan untuk mencapai hasil sesuai dengan apa yang diharapkan.

b. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah penggerak segala pekerjaan, apabila tidak ada manusia didalam suatu pekerjaan maka mustahil suatu kegiatan dalam dapat berjalan. Oleh sebab itu sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai serta memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik agar kegiatan dapat terlaksana dengan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan.

c. Koordinasi antar unit

Koordinasi antar unit dapat juga dikatakan sebagai kerja sama yang dilakukan unit satu dengan yang lain, dengan tujuan saling mem *back-up* satu sama lain agar tidak terjadi ketimpangan dalam suatu pelayanan dan juga agar semua pekerjaan dapat berjalan dengan maksimal.

2. Faktor eksternal meliputi

a. Pengguna jasa

Berdasarkan pendapat Soebijanto (1998:18) dikutip Agus Dwiyanto. “kadang kala pengguna jasa menghalalkan segala cara untuk menyelesaikan urusannya meskipun melanggar peraturan, seperti kasus pengurusan izin administrasi apabila data tidak lengkap maka tidak diproses”.

b. Kelengkapan Administrasi

Kinerja individu maupun kinerja organisasi sangat membutuhkan kelengkapan administrasi sebagai faktor pendukung yang dapat meningkatkan kinerja.

c. Koordinasi dengan instansi lain

Koordinasi adalah suatu fungsi dalam kinerja yang sangat penting untuk menciptakan kelancaran suatu pekerjaan, koordinasi harus dilakukan agar saat melakukan kegiatan apapun, kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja yang akan dicapai suatu organisasi. Salah satunya faktor internal dan eksternal. Namun ada yang paling dominan terhadap kinerja yaitu, sumber daya manusia (SDM) dan struktur organisasi. Karena sumber daya manusia merupakan penggerak dalam organisasi yang berkaitan langsung dengan pelanggan hubungan dengan tingkat kinerja organisasi. Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya struktur yang jelas

maka pembagian tugas yang diberikan pada individu sesuai dengan kemampuannya masing-masing yang menjadikan fungsi organisasi dapat berjalan lancar dan baik.

4. Tolak Ukur Kinerja Organisasi

Menurut Dwiyanto dkk (Agus Dwiyanto, 2006:49) ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik yaitu, sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan memasukkan seberapa besar pelayanan publik untuk memiliki hasil yang duharapkan sebagai salah satu indikator yang penting.

2. Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan

Kualitas layanan kepada pelanggan bisa dilihat sebagai aspek efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada konsumennya.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam merespon secara cepat apa yang dibutuhkan masyarakat. Responsivitas dapat diartikan adanya kepekaan atau daya tanggap organisasi pada apa yang diinginkan oleh masyarakat.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal juga seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry ada lima konsep yang dijadikan dalam mengukur kinerja organisasi publik adalah sebagai berikut :

- a. Ketampakan fisik, adalah fasilitas berupa gedung dan berbagai macam fasilitas.
- b. Reabilitas merupakan kemampuan menyelenggarakan pelayanan
- c. Respon merupakan suatu bentuk memberikan pertolongan kepada pelanggan tanpa pamrih
- d. Jaminan sikap sopan yang dimiliki pekerja dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan
- e. Empati merupakan perhatian yang diberikan pekerja pada pelanggan. (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta, Pustaka Pelajar. Hal 175).

5. Administrasi Kependudukan (E-KTP)

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta

pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
(Vide Pasal 1 UU No. 23 thn 2006).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pada Kartu Tanda Penduduk yang disingkat KTP adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. BAB I ketentuan umum.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk, antara lain :

- a. Memberikan kebebasan identitas dan kepastian hukum atau dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa yang penting yang dialami oleh penduduk.
- b. Memberikan perlindungan status penduduk terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan.
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai penduduk dan catatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
- d. Mewujudkan tertib administrasi kependuduk secara nasional dan terpadu.

- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan.

6. E-KTP

E-KTP adalah single identify number untuk mengetahui seluruh identitas seseorang terdapat dalam E-KTP tersebut. Didalamnya juga memuat sistem pengendalian dan keamanan melalui teknologi informasi dari data kependudukan secara nasional. Oleh sebab itu didorong dengan pelaksanaan pemerintah secara elektronik atau disebut dengan e-Government dan untuk bisa meningkatkan kualitas dari pelayanan terhadap masyarakat. Maka dari itu Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia pun menerapkan sebuah sistem informasi mengenai kependudukan berbasis teknologi, yakni e-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Menteri dalam negeri (Mendagri) Tjahjo Kumolo mengkonfirmasi kebenaran e-KTP berlaku seumur hidup, meski ada yang masih tertera masa berlaku didalamnya ia juga menyebut perpanjangan e-KTP tidak perlu dilakukan meski sudah mati masa berlakunya. Ketentuan ini sudah diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 yang tertuang dalam pasal 64 ayat 7 a. Jadiwarga yang masa berlaku KTP elektroniknya habis, selama itu tidak usah melakukan perpanjangan.

7. Fungsi e-KTP

Fungsi dan kegunaan e-KTP adalah sebagai berikut :

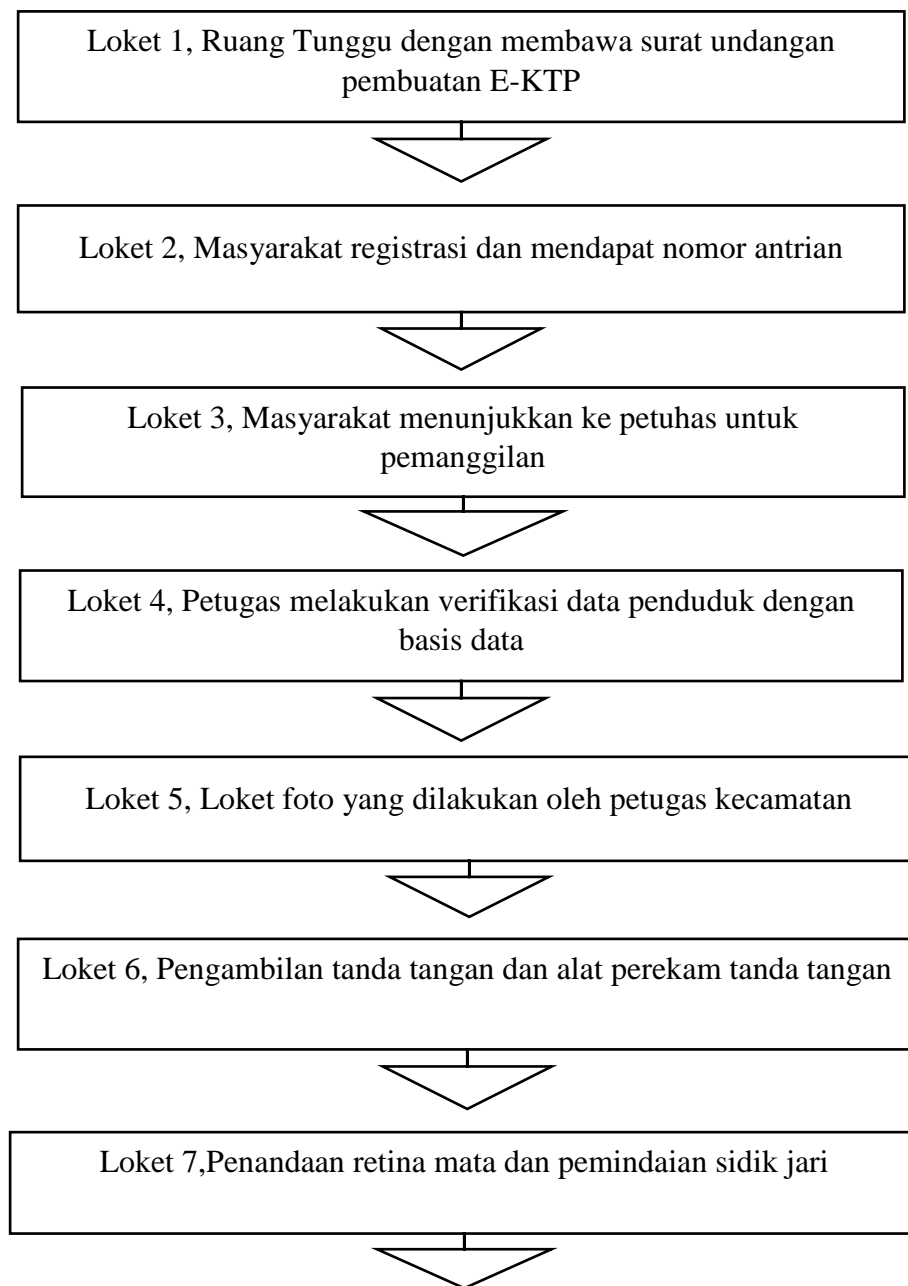
1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku secara nasional.
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP.

Penerapan E-KTP telah sesuai dengan pasal 6 perpres No. 26 tahun 2009 mengenai penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dan perpres No. 35 tahun 2010 tentang perubahan perpres No. 26 tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
2. E-KTP berisi foto, tanda tangan dan sidik jari
3. Seluruh rekaman sidik jari tersimpan dalam database
4. E-KTP berbasis NIK memuat sidik jari tangan
5. Pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dapat mengakses Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
6. Tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

8. Alur pembuatan E-KTP di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul

Kecamatan kasihan membuat proses pembuatan e-KTP adalah sebagai berikut :



Sumber: Hasil penelitian tahun 2017

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan suatu pengertian dari gejala yang menjadi pokok perhatian. Definisi konseptual dimaksudkan sebagai gambaran yang jelas untuk menghindari kesalahpahaman terhadap pengertian atau batasan tentang istilah yang ada dalam pokok permasalahan. Adapun batas pengertian konseptual dalam batasan ini adalah :

1. Kinerja merupakan hasil dari pencapaian pekerjaan individu atau kelompok dalam melaksanakan tanggung jawabnya dalam sebuah organisasi yang dinilai dalam kurun waktu tertentu untuk mencapai tujuan, visi dan misi organisasi.
2. Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan dari kebijakan Negara yang telah disahkan, agar apa yang terkandung dalam kebijakan tersebut dapat diwujudkan dalam keadaan nyata sesuai dengan rencana yang ada dan biasanya dilakukan oleh pemerintah yang memberikan dampak kepada masyarakat.
3. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
4. E-KTP adalah sebuah kartu identitas tanda penduduk yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang yang berhubungan dengan kependudukan.

G. Definisi Operasional

Pengertian definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur suatu variabel atau semacam peyunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur untuk mempermudah dalam penelitian. Dalam penelitian mengenai kinerja aparat Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul dalam pembuatan E-KTP, Menurut (Agus Dwiyanto, 2006:50) ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik yaitu, sebagai berikut :

1. Kinerja aparatur pemerintah dalam pembuatan e-KTP

1. Aspek Produktivitas

- a. Kemampuan aparat untuk menerbitkan E-KTP setiap harinya
- b. Efisiensi dan efektivitas aparat dalam membuat E-KTP.

2. Aspek Kualitas Layanan

- a. Kecepatan pemberian pelayanan dalam pembuatan E-KTP
- b. Perilaku aparat yang ramah dan tidak membedakan dalam pemberian pelayanan

3. Aspek Responsivitas

- a. Daya tanggap atau respon aparat dalam pelayanan E-KTP
- b. Ketepatan solusi yang diberikan aparat pada saat pelayanan E-KTP

4. Aspek Akuntabilitas

- a. Pertanggung jawaban aparat dalam memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan E-KTP
- b. Pertanggung jawaban aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Agus Dwiyanto, dkk (2002:83), kinerja pelayanan publik di Indonesia, pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor, yakni :

Faktor internal :

a. Sarana

Sarana merupakan suatu alat yang dapat dipakai manusia untuk menghemat waktu dan mempermudah pekerjaannya. Dan prasarana adalah pendukung dapat berjalannya suatu kegiatan. Oleh sebab itu kedua hal tersebut sangat penting untuk terciptanya kegiatan yang optimal dan produktif.

b. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah penggerak segala pekerjaan, apabila tidak ada manusia dalam suatu pekerjaan maka mustahil suatu kegiatan dapat berjalan. Sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai dan tentunya memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik agar kegiatan terlaksana dengan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan.

c. Koordinasi antar unit

Koordinasi antar unit dikatakan juga sebagai kerjasama yang dilakukan unit satu dengan yang lain, dengan tujuan untuk saling mem *back-up* satu sama lain agar tidak terjadi ketimpangan dalam suatu pekerjaan sehingga pekerjaan berjalan dengan maksimal.

Faktor eksternal meliputi :

a. Pengguna jasa

Berdasarkan pendapat Soebijanto (1998:18) dikutip Agus Dwiyanto. “kadang kala pengguna jasa menghalalkan segala cara untuk menyelesaikan urusannya meskipun melanggar peraturan, seperti kasus pengurusan izin administrasi apabila data tidak lengkap maka tidak diproses”.

b. Kelengkapan administrasi

Kegiatan administrasi dalam memberikan pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Kasihan yaitu kelengkapan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat apabila ingin membuat E-KTP.

c. Koordinasi dengan instansi lain

Koordinasi atau kerjasama antar instansi satu sama lain harus baik. Koordinasi dilakukan agar saat melakukan kegiatan apapun dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja yang akan dicapai suatu organisasi. Salah satunya faktor internal dan eksternal. Namun ada yang paling dominan terhadap kinerja yaitu, sumber daya manusia (SDM) dan struktur organisasi. Karena sumber daya manusia merupakan penggerak dalam organisasi yang berkaitan langsung dengan pelanggan hubungan dengan tingkat kinerja organisasi. Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya struktur yang jelas maka pembagian tugas yang diberikan pada individu sesuai dengan kemampuannya masing-masing yang menjadikan fungsi organisasi dapat berjalan lancar dan baik.

H. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan kebenaran yang dapat dipercaya, maka suatu penelitian harus dilakukan dengan metode yang benar dan tepat.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah deskriptif kualitatif . Dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan obyek penelitian dengan menggambarkan, melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Dalam hal ini penulis akan menggambarkan pembuatan E-KTP di lokasi penelitian dengan memfokuskan perhatian kepada kinerja Aparat Kecamatan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan bertujuan untuk mengetahui mengenai kinerja aparat Kecamatan Kasihan kabupaten Bantul dalam pembuatan E-KTP.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

4. Jenis Data

Ada dua jenis data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung yaitu dalam proses wawancara dan dokumentasi. Data primer tersebut dapat dari unit analisa yang dijadikan objek penelitian.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian ataupun yang terkait dengannya dalam unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

1) Interview (wawancara)

Yaitu cara pengambilan data dengan melakukan wawancara terhadap informan yang dapat memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Wawancara akan dilakukan secara informal dengan pertanyaan yang tidak serstruktur.

2) Teknik Dokumentasi

Untuk melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, peneliti juga akan mengambil data dari dokumentasi yang terkait dengan permasalahan penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses menguraikan dan menyusun secara sistematis dan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan sumber lainnya sehingga mudah dipahami dan kemudian dapat diinformasikan kepada publik. Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif yang dilakukan berdasarkan kemampuan penalaran peneliti dalam menghubungkan fakta-fakta dan informasi yang didapat dengan memahami masalah dan problematika yang muncul dimasyarakat.

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang

sebenarnya, data pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu penelitian kualitatif tidak menekan generalisasi, tetapi lebih menekan makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif diutamakan tranferability, artinya hasil penelitian tersebut dapat digunakan ditempat lain, manakala tempat tersebut emiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda (Saebani, 2008: 123).