

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan e-KTP merupakan salah satu bentuk layanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang. Pelayanan e-KTP di Kabupaten Gayo Lues hingga tahun 2016 menyelesaikan sebanyak 58.992 jiwa perekaman dan pembuatan e-KTP dari populasi wajib memiliki e-KTP yaitu 65.812 jiwa. Jumlah tersebut hanya memiliki selisih sekitar 6.820 jiwa. Dengan demikian masih ada yang belum melakukan perekaman, dan pembuatan e-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala dinas DUKCAPIL Gayo Lues, bahwa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan e-KTP ialah dikarenakan alat perekaman yang dapat dioperasikan untuk melayani pembuatan e-KTP hanya sebesar 69,2 % atau hanya 9 alat. Demikian juga, tidak semua Kecamatan dapat memberikan pelayanan. Pada tahun 2016 Kecamatan yang aktif memberikan pelayanan e-KTP yaitu Kecamatan Blangkejeren, Putri betung, Rikit Gaib, Blang jerango, Tripe Jaya, Terangun, Pining dan 2 set pada Dinas. Kendala lainnya yaitu terdapat 4 kecamatan yang belum memiliki alat perekaman e-KTP terutama daerah yang rentan administrasi atau jauh lokasinya dari dinas yaitu Pantan Cuaca dan Rikit Gaib, tahun ini pencetakan dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, pada 2 Maret 2017).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penelitian ini mencoba untuk menganalisa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues sebagai

penyelenggara pelayanan e-KTP dalam menghadapi realita kondisi masyarakat Gayo Lues yang beragam. Seperti banyaknya masyarakat yang tinggal di wilayah rawan administrasi, kesadaran akan pentingnya melakukan perekaman e-KTP, pemahaman akan fungsi e-KTP yang akan memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak-hak sipil atau hak perdata penduduk. Mengapa ini menjadi penting, karena mayoritas masyarakat Gayo Lues masih cenderung mengabaikan kewajiban mereka sebagai warga sipil dengan lebih memprioritaskan pekerjaan atau yang lainnya, hingga tiba pada waktunya mereka terbentur pada kenyataan bahwa e-KTP merupakan identitas yang mereka perlukan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues sebagai penyelenggara pelayanan e-KTP dengan judul penelitian “ Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues Dalam Penyelenggaraan pelayanan e-KTP Tahun 2016”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP tahun 2016?

2. Faktor apakah yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP tahun 2016?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam memberikan pelayanan e-KTP.
- b. Untuk mengukur kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam memberikan pelayanan e-KTP.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Secara Teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan Ilmu Pemerintahan khususnya tentang Kinerja Program Pemerintah Daerah.
- b. Sasaran Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau referensi tambahan bagi Pemerintah Kabupaten Gayo Lues, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP.

D. Kerangka teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165).

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunagara, 2002:22).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50).

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku (Amstrong, 1999:15). Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

1) Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien (Prawirosentono, 1999:27).

2) Otoritas (wewenang)

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (Prawirosentono, 1999:27). Perintah tersebut menngatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

3) Disiplin

Disiplin adalah taat kepda hukum dan peraturan yang berlaku (Prawirosentono, 1999:27). Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4) Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

c. Karakteristik Kinerja Karyawan/Pegawai

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2002:68):

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 3) Memiliki tujuan yang realistis.
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

d. Indikator Kinerja

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator (Robbins, 2006:260), yaitu:

- 1) Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan.

- 2) Kuantitas.

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan waktu.

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4) Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian.

Merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Indikator-indikator yang dirasa paling tepat dan relevan untuk mengukur kinerja organisasi atau perusahaan dalam pelayanan jasa seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues yaitu lima indikator yang menurut Agus Dwiyanto (Dwiyanto, 2006:50-51) yang sering digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktifitas merupakan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

b. Kualitas layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Dari kelima indikator diatas hanya digunakan 4 untuk dianalisa, yakni Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, serta akuntabilitas. Sedangkan aspek tanggung jawab tidak digunakan, karena dari data yang telah diperoleh berkaitan tentang kebijakan organisasi sudah dijelaskan dengan gamblang di LKPJ DISDUKCACIL Kabupaten Gayo Lues (lampiran) dengan hasil yang “baik”.

Kinerja dapat diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolok ukurnya (Robertson, 2002: 25)

Berdasarkan pengertian kinerja pemerintahan di atas, maka kinerja pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan.

Kinerja birokrasi pemerintahan dengan demikian merupakan hasil kerja yang dicapai secara kolektif oleh aparatur birokrasi pemerintahan berupa tindakan-tindakan atau aktivitas-aktivitas aparatur birokrasi pemerintahan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka melaksanakan kegiatan organisasi pemerintahan pada kurun waktu tertentu.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan istilah yang cukup *dabatable* hingga saat ini. Hal

tersebut diakui juga oleh Keban (2008:60) yang mengatakan bahwa para pakar terkesan tidak seragam dan mungkin seringkali membingungkan para mahasiswa yang memelajarinya. Perbedaan tersebut memiliki implikasi terhadap kajian ilmu administrasi negara. Keban, mengutip pendapat Lemay, berkesimpulan bahwa kebijakan publik berkisar pada kebijakan yang dikembangkan oleh lembaga pemerintah atau pejabat pemerintah.

Berdasarkan fakta di atas, penulis mencoba mengetengahkan pendapat para ahli tentang pelayanan publik. Dwiyanto (2005:141-145) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Dalam pengertian ini disebutkan secara jelas tentang birokrasi publik yang menjadi pembeda. Selanjutnya, juga disebutkan tentang pengguna. Dalam hal ini yang dimaksud pengguna yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan pada sektor publik seperti dalam hal pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan pengertian di atas, istilah pelayanan publik merujuk pada pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat atau warga negara. Dalam hal ini, Lay dalam Kurniawan (2005:4) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas kepentingan umum. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian tersebut di atas sejalan dengan pengertian sebagaimana terdapat dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatakan bahwa pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sumaryadi (2010:70) penyelenggaraan pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Anderson (1970) membedakan bentuk kebijakan atas (1) bentuk *regulatory* yaitu mengatur perilaku orang; (2) bentuk *redistributive* yaitu mendistribusikan kembali kekayaan yang ada, atau mengambil dari yang kaya lalu mendistribusikannya kepada yang miskin; (3) bentuk *distributive* yaitu melakukan distribusi atau memberikan akses yang sama terhadap sumberdaya tertentu; dan (4) bentuk *constituent* yaitu yang ditujukan untuk melindungi negara. Masing-masing bentuk ini dapat dipahami dari tujuan dan target suatu program atau proyek sebagai wujud konkrit atau terjemahan dari suatu kebijakan. Dan program atau proyek tersebut merupakan wujud nyata dari pelaksanaan bentuk-bentuk kebijakan di atas.

Sedangkan menurut Wilson dalam Keban (2008:61) tipe kebijakan terdiri atas *majoritarian*, *client*, *entrepreneurial*, dan *interest group*. Tipe *majoritarian* cenderung mendistribusikan biaya sekaligus membayar biaya *social security* dan kemudian begitu

banyak masyarakat yang pensiun menerimanya. Tipe *entrepreneurial* cenderung mengkonsentrasikan atau membebani biaya pada sekelompok orang saja, tetapi kegunaan atau benefit dinikmati secara luas.

Berdasarkan uraian penjelasan di atas, menunjukkan bahwa terjadi perbedaan di antara para ahli dalam mendefinisikan pelayanan publik. Namun demikian, Dwiyanto (2006:19) mengajukan dua kriteria dalam menilai suatu jenis pelayanan sebagai pelayanan publik salah satu adalah tujuan penyediaan barang dan jasa oleh pemerintah. Dalam hal ini, penyediaan barang dan jasa dianggap memenuhi unsur pelayanan publik apabila dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi negara, walaupun barang dan jasa itu bersifat privat.

Berdasarkan kriteria tersebut, maka cakupan dari pelayanan publik sangatlah luas. Dwiyanto (2006) lebih lanjut memberikan kriteria dan cakupan pelayanan publik kepada empat bentuk yaitu: pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah daerah, atau oleh badan usaha milik negara dan daerah, atau oleh institusi lainnya yang anggarannya berasal dari APBN atau APBD. Jika pelayanan tidak digunakan untuk memenuhi salah satu dari keempat kriteria di atas tidak dapat dikatakan sebagai pelayanan publik.

Selanjutnya, Sumaryadi (2012) mengemukakan bahwa dari segi sasaran pelayanan publik dibagi ke dalam dua bagian yaitu: pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan,

dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada penerima pelayanan (rakyat) baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat guna memenuhi tuntutan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Sinambela, dkk., (2006), masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Menurut Juliantara (2005) tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien,

namun juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Dilihat dari sudut pandang pemerintah, pelayanan publik merupakan representasi dan eksistensi dari birokrasi pemerintah yang memangku fungsi sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah. Paradigma pelayanan publik pada masa lalu, memberikan peran yang lebih terhadap pemerintah sebagai *sole provider*. Masyarakat atau penerima layanan sebagai pihak luar tidak memiliki tempat atau termarjinalkan. Masyarakat hanya memiliki andil sedikit dalam memberikan warna dalam proses pelayanan publik, padahal masyarakat merupakan tujuan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, masyarakat sebagai tujuan dari penyelenggaraan pelayanan tidak dapat diabaikan kepentingannya. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan berkualitas. Pengertian kualitas secara umum yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tjiptono (dalam Suranto, 2013:64) memberikan kriteria pengertian kualitas yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;

- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sementara itu, Zeithaml (1990) memberikan sepuluh kriteria kualitas pelayanan yaitu:

- 2) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 3) *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 4) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 5) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 6) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- 7) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 8) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- 9) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 10) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- 11) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

3. Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP di Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup".

Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

- 1) KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
- 2) Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jaritangan penduduk yang bersangkutan.
- 3) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan.
- 4) Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana.
- 5) Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.

6) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

1. Fungsi e-KTP

- 1) Sebagai identitas jati diri,
- 2) Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya,
- 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP,
- 4) Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

2. Format E-KTP

Struktur e-KTP terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antena di dalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan e-KTP dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya:

- 1) *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip,
- 2) *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu,

- 3) *Implanter*, yaitu pemasangan antenna (pola melingkar berulang menyerupai spiral),
- 4) *Printing*, yaitu pencetakan kartu,
- 5) *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik,
- 6) *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman,

e-KTP dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext, filter image, invisible ink dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti copy design. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan Machine Readable Travel Documents ICAO 9303 serta EU Passport Specification 2006. Bentuk KTP elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukurankartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

3. Syarat dan prosedur pengurusan E-KTP

a. Syarat

- 1) Berusia 17 tahun,
- 2) Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan,
- 3) Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan,
- 4) Foto kopi Kartu Keluarga (KK).

b. Prosedur

- 1) Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan,

- 2) Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrean,
- 3) Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan,
- 4) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data,
- 5) Petugas mengambil foto pemohon secara langsung,
- 6) Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan,
- 7) Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata,
- 8) Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari,
- 9) Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

E. Definisi Konsepsional

1. Kinerja adalah suatu perilaku yang dihasilkan oleh seseorang atau instansi dalam melaksanakan tugasnya sebagai petugas ketika melaksanakan tugasnya.
2. Penyelenggaraan pelayanan e-KTP adalah aktifitas perencanaan dan pelaksanaan serta evaluasi kegiatan pelayanan e-KTP.

F. Definisi Operasional

Berikut adalah variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues yang meliputi berbagai hal yang telah disesuaikan dengan instrumen pengukuran pelayanan menggunakan indikator :

1. Produktivitas

Indikator instrumen dalam mengukur kinerja pelayanannya :

- a. Unsur Produktivitas Mengenai Tingkat Kemaksimalan Dalam Pelayanan E-KTP
- b. Unsur Produktivitas Tingkat efektivitas Aparat dalam Pembuatan E-KTP

2. Kualitas Layanan

- a. Unsur Kecepatan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP
- b. Unsur Perlakuan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP

3. Responsivitas

Indikator instrumen dalam mengukur kinerja pelayanannya :

- a. Unsur Daya Tanggap Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP
- b. Unsur ketepatan Solusi yang diberikan Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP

4. Akuntabilitas

Indikator instrumen dalam mengukur kinerja pelayanannya :

- a. Unsur Pertanggungjawaban Aparat Mengenai Kejelasan Informasi
- b. Unsur Pertanggungjawaban Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP

5. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues

- a. Faktor Internal
- b. Faktor Eksternal

G. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP dan mengetahui factor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP.

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan induktif yaitu proses penalaran dari khusus ke umum, menarik kesimpulan umum dari pengamatan khusus. Induktif sebagai metode penelitian yang bersifat empiris melalui pengamatan-pengamatan kejadian yang logis dengan penarikan kesimpulan.

Jadi metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif adalah penelitian yang menggambarkan atau memaparkan suatu fenomena yang sesungguhnya dengan cara mempelajari dan mengamati fakta-fakta atau masalah-masalah yang bersifat khusus dengan mengumpulkan data-data di lapangan sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi.

2. Unit Analisis Data

Unit analisis dalam penelitian ini adalah penerima jasa pelayanan e-KTP dalam menilai kinerja pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah semua informasi mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP yang diperoleh secara langsung dari unit analisa yang dijadikan obyek penelitian. Adapun data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara dan observasi dengan informan yang telah ditentukan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (sugiyono, 2010: 129). Dalam penelitian ini semua informasi mengenai kinerja pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues diperoleh tidak secara langsung, tetapi melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian (atau yang terkait dengannya) di dalam unit analisa yang di lakukan terhadap obyek penelitian.

Tabel 1.1. Data Sekunder Penelitian

Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Laporan Realisasi Pendistribusian e-KTP Kabupaten Gayo Lues	Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gayo Lues	Studi Dokumentasi
Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP)	Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gayo Lues	Studi Dokumentasi
Profil Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gayo Lues	Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gayo Lues	Studi Dokumentasi
Profil Gayo Lues	Kabupaten Gayo Lues	Studi Dokumentasi
Indikator Capaian Kinerja e-KTP Tahun 2016	Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gayo Lues	Studi Dokumentasi
Jumlah Penduduk Yang Terlayani e-KTP Tahun 2016	Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gayo Lues	Studi Dokumentasi
Data Jumlah Penduduk Kabupaten Gayo Lues	Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gayo Lues	Studi Dokumentasi

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses mencari data yang diperlukan dalam penelitian. Sesuai dengan pendapat Nazir (2003:174) yang mengatakan bahwa “pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan”. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini sebagai alat pelengkap, karena data yang diteliti masih membutuhkan penjelasan untuk melengkapi penelitian.

Tabel 1.2. Narasumber Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Drs. Selamat	Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues
2	Dra. Hj. Syamsinar	Wakil Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues
3	Maya Murni	Kasubag Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gayo Lues
4	Deviyanti Mulawarman	Operator SIAK Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten gayo Lues

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Adapun dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini berupa:

- 1) Indikator penyelenggaraan e-KTP tahun 2016
- 2) Jumlah Penduduk yang terlayani e-KTP
- 3) Data warga Kabupaten Gayo Lues

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, demi membantu analisis yang lebih menyeluruh, beberapa data kualitatif yang ada dianalisis melalui metode kuantitatif sederhana. Dengan kata lain, ada beberapa data kualitatif yang dikuantitatifkan untuk tujuan analisis. Kemudian penulis dalam menganalisis datanya berdasarkan konsep dari H.B. Sutopo (2001:94-96) dengan menggunakan model berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

2. Penyajian Data

Sajian data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus sudah mulai mengerti pa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.