

## **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.

Sebelum adanya desentralisasi, segala bentuk kegiatan pelayanan publik masih bersifat sentralistik/kontrol dari Pemerintah pusat. Memasuki era reformasi Pemerintah merubah suatu sistem sentralisasi dengan sistem desentralisasi yang dibuat pada tahun 1999 sampai adanya revisi Undang-Undang Pemerintah Daerah yang sekarang yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menjadi landasan hukum dalam peralihan dari sentralisasi ke desentralisasi yang diharapkan Pemerintah daerah mampu mengurus daerahnya sendiri dengan

potensi yang dimilikinya agar dapat dikembangkan dengan baik. Dalam otonomi daerah salah satu bentuk pelayanan publik di ruang lingkup Kecamatan.

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.

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.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP, Kartu Keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk. Di daerah tugas pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus merupakan kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.<sup>1</sup> Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan daerah, "Kewenangan daerah mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lain.<sup>1</sup>

Salah satu bentuk pelayanan publik yang ditugaskan oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon khususnya di Kecamatan Losari ialah dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau yang sekarang berganti menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), menurut himbauan yang diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri terkait pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) terhadap Pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk melakukan sosialisai kepada masyarakat agar segera menuntaskan perekaman data Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No 32 tahun 2004, tentang *Pemerintahan daerah*

dibatasi hingga 30 september 2016.<sup>2</sup> Dalam periode 2016 Pemerintah Kabupaten Cirebon khususnya Kecamatan Losari belum mencapai hasil yang berdasarkan target yang telah ditetapkan dalam program pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) . Sehingga hal tersebut mempengaruhi akuntabilitas dari suatu organisasi Pemerintahan tersebut dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat yang seharusnya melaksanakan tugas dengan maksimal dengan ketentuan atau prosedur yang telah ditentukan.

Dalam pengamatan awal yang dilakukan di kantor Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon, peneliti menemukan beberapa hal yang berkaitan dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pihak penerima pelayanan, khususnya pada program pelayanan pembuatan E-KTP. Permasalahan tidak tersedianya blangko E-KTP atau habis, 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 serta kondisi bangunan kantor Kecamatan Losari yang dalam proses perbaikan sehingga hal tersebut menghambat pelayanan pembuatan E-KTP.

---

<sup>2</sup> <http://www.kabar-cirebon.com/read/2016/08/ratusan-ribu-warga-belum-E-KTP/>, pada tanggal 4 maret 2017 pukul 21:39 WIB

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP dalam periode 2016 serta ingin mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP tersebut Berdasarkan masalah diatas yang telah dirumuskan tersebut membuat peneliti ingin mengkaji tentang kinerja pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dengan judul *“Kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon Dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2016”*

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil latar belakang masalah diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan E-KTP tahun 2016?
2. Faktor apa yang mempengaruhi kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan E-KTP?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan E-KTP.
2. Untuk menengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan E-KTP .

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

##### 1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menjadikan referensi terkait kajian kinerja dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai pengaplikasian berbagai teori yang telah dipelajari sehingga dapat berguna dalam segi pemahaman, penalaran dan pengalaman peneliti serta bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu sosial dan politik khususnya dalam ilmu Pemerintahan.

##### 2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Cirebon tepatnya Kecamatan Losari sebagai penilaian logis dari masyarakat terhadap kinerja terkait dengan kinerja pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losari. Sedangkan untuk masyarakat Kabupaten Cirebon khususnya Kecamatan Losari dapat dijadikan salah satu sarana informasi mengenai kinerja pelayanan pembuatan E-KTP yang dapat digunakan sebagai pengetahuan tambahan serta pemahaman terhadap pelayanan pembuatan E-KTP tersebut.

## E. Pustaka Terdahulu

Adapun beberapa hasil kajian dari penelitian terdahulu yang susai dengan penelitian ini yakni sebagai pembanding dengan hasil penelitian yang dilakukan.

**Tabel 1.1**

**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Hasil Penelitian
1	Robby Setiawan: Judul “Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (2013)”	Secara umum Kinerja aparatur dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada dapat dikatakan baik, karena pelaksanaan telah mengikuti ketentuan dasar hukum serta petunjuk pelaksanaan program E-KTP dari Pemerintah pusat maupun Pemerintah daerah. Namun ada beberapa kendala kinerja Aparatur Pemerintah berupa peralatan penunjang pembuatan E-KTP yang sempat mengalami kerusakan serta kondisi listrik yang sering padam sehingga menghambat proses pembuatan E-KTP.
2	Fahruradi, Djumadi, Burhanudin: Judul “Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (2013)”	Secara umum Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara masih tergolong kurang baik, mulai dari masih adanya keluhan dari warga mengenai kurangnya perhatian dari petugas serta daya tanggap petugas yang belum maksimal dalam menanggapi permohonan dari masyarakat seringkali pemohon menunggu cukup lama untuk dapat dilayani dan juga masih sering terjadi <i>Miss Communication</i> atau kesalahan pemberian informasi kepada masyarakat. Faktor yang menjadi kendala dalam kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara ialah masih kurangnya sumberdaya manusia dalam pelayanan pembuatan E-KTP dan minimnya fasilitas penunjang proses pembuatan E-KTP

## **F. Kerangka Dasar Teori**

Untuk mempermudah dalam penelitian dan dalam penyusunan serta penyesuaian antara konsep dilapangan dan teori yang ada agar tidak terjadi kesimpangsiuran pada saat pembuatan laporan, maka perlu adanya suatu teori (kerangka pikir) sebagai acuan dan pedoman penyusunan tentang kerangka pikir dalam hal-hal yang berkaitan dengan persoalan yang akan diteliti dan peneliti akan mencoba menjabarkan kerangka teori ini sebagai landasan penelitian.

### **1. Kinerja**

Kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja memiliki tiga pengertian yaitu: (1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja.

Menurut Prawirosentono 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.<sup>3</sup>

Menurut Hasibuan 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.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Anwar Prabu MangkuNegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, Reflika Aditama, Bandung, 2005, hlm 9

<sup>4</sup> Ibid., hlm9



A.A. Anwar Prabu MangkuNegara bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.<sup>5</sup>

Maryoto mengemukakan bahwa “kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, missal standar, target/sasaran atau criteria yang telah disepakati bersama”.<sup>6</sup>

Agus Dwiyanto mengemukakan 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.<sup>7</sup>

Surya Dharma bahwa manajemen kinerja didefinisikan oleh Bacal 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.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Ibid., hlm 9

<sup>6</sup> Ibid., hlm 9

<sup>7</sup> Rachman Edytia Alfian, “Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Tahun 2015-2016”, Skripsi, Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017, hal 9

<sup>8</sup> Ibid., hlm 10

Penilaian kinerja menurut Nugraha bahwa, evaluasi strategi organisasi merupakan penilaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selanjutnya disebutkan pula, penilaian kinerja organisasional berdampak pada pemberian penghargaan, kritik yang sifatnya membangun, kenaikan pangkat, penugasan kembali, atau pemberhentian dan pemecatan kepada manajer pusat pertanggungjawaban.<sup>9</sup>

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut kondisi kinerja karyawan dapat diketahui.

Menurut Bambang Wahyudi dalam Umam, penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja (jabatan) seorang karyawan termasuk potensi perkembangannya.<sup>10</sup> Henry Simamora berpendapat dalam Khaerul Umam, penilaian kinerja diartikan sebagai proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Ibid., hlm 9

<sup>10</sup> Ibid., hlm 9

<sup>11</sup> Ibid., hlm 9

Menurut Agus Dwiyanto, ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik yaitu, sebagai berikut :

a. Produktivitas

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

b. Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan

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

c. 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.

d. 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.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Ibid., hlm10

Namun, ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah, Menurut Zeithaml dkk, kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing memiliki indikator sebagai berikut:

a. *Tangibel* (Berwujud); Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Salah satu indikatornya ialah:

- a. Sarana dan Prasarana
- b. Penampilan petugas/aparatur dalam Pelayanan

b. *Reliability* (Kehandalan); Merupakan kemampuan suatu pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Salah satu indikatornya ialah:

- a. Bentuk Pelayanan
- b. Keterampilan Pegawai

c. *Responsiviness* (Ketanggapan); Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan efektif. Salah satu indikatornya ialah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Efektifitas pelayanan

d. *Assurance* (Jaminan); Yaitu mencakup upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila terjadi akan mengakibatkan masalah dalam kehidupan social. Salah satu indikatornya ialah:

- a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

e. *Empathy* (Empati); Merupakan perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Salah satu indikatornya ialah:

- a. Kemampuan melakukan komunikasi yang baik dalam pelayanan<sup>13</sup>

Menurut Syafarudin Alwi dalam Umam, secara teoritis tujuan penilaian kinerja dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development*.

Suatu yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan:

- a. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi.
- b. Hasil penilaian digunakan sebagai staffing decision.
- c. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

Adapaun yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan:

- a. Prestasi real yang dicapai individu.
- b. Kelemahan-kelemahan individu yang mengambat kinerja.
- c. Prestasi-prestasi yang dikembangkan.

---

<sup>13</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm 46

Menurut Agus Dwiyanto dkk, 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.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Ibid., hlm 11

## 2. Faktor eksternal meliputi

### a. Pengguna jasa

Berdasarkan pendapat Soebijanto 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.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Ibid., hlm 12

## 2. Pemerintah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia terdapat beberapa definisi dari Pemerintah yaitu: Pemerintah ialah (1) sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu Negara atau bagian-bagiannya; (2) sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan.<sup>16</sup>

Pengertian Pemerintahan juga mempunyai dua pengertian yang berbeda yaitu Pemerintahan dalam arti luas dan Pemerintahan dalam arti yang sempit. Pemerintah dalam arti yang luas adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh organ-organ dan badan-badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam rangka mencapai tujuan Negara. Menurut ajaran tripaja, Pemerintahan dalam arti sempit hanya meliputi kekuasaan eksekutif saja dan Pemerintahan dalam arti sempit meliputi segala kegiatan dari Pemerintah. Jadi Pemerintahan dalam arti sempit adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh badan eksekutif dan jajarannya dalam rangka mencapai tujuan Negara.<sup>17</sup>

H Muhammad Rohidin Pranadjaja dalam bukunya yang berjudul “Hubungan antar Lembaga Pemerintahan”, pengertian Pemerintah dijelaskan bahwa “Istilah Pemerintah berasal dari kata perintah, yang berarti perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu, sesuatu yang harus dilakukan. Pemerintah adalah orang, badan atau aparat yang mengeluarkan atau memberi perintah”.

---

<sup>16</sup> <http://kbbi.web.id/perintah> diakses pada tanggal 15 maret 2017 pukul 20:42 WIB

<sup>17</sup> Dasril Radjab, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1994, hal 57



Menurut Talizidhu Ndraha, Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui hubungan Pemerintah, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat yang diperlukan sesuai dengan ketentuan (harapan) yang diperintah.<sup>18</sup>

Utrecht berpendapat bahwa istilah Pemerintah itu meliputi 3 (tiga) pengertian yang berbeda, yaitu:<sup>19</sup>

1. Pemerintah sebagai gabungan seluruh badan keNegaraan yang berkuasa memerintah, dalam arti kata luas. Jadi termasuk seluruh badan keNegaraan yang bertugas menyelenggarakan kesejahteraan umum, yakni badan yang bertugas membuat peraturan perundang-undangan, badan yang bertugas menjalankan peraturan perundang-undangan, dan badan yang bertugas mengawasi bagaimana peraturan perundang-undangan tersebut dijalankan. Dengan demikian badan-badan tersebut meliputi legislatif, eksekutif dan yudikatif.
2. Pemerintah sebagai gabungan badan keNegaraan tertinggi yang berkuasa memerintah di wilayah suatu Negara, misalnya: Raja, Presiden, Yang Dipertuan Agung.
3. Pemerintah dalam arti kepala Negara (Presiden) bersama-sama dengan menteri-menterinya, yang berarti organ eksekutif, yang biasa disebut dengan dewan menteri atau kabinet.

---

<sup>18</sup> Adam Surahman, "Peran Pemerintah Daerah dalam Pembangunan Pertanian di Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang" Thesis, Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanudin, Makasar, 2011, hal 30-34.

<sup>19</sup> M. Solly Lubis, *Ilmu Negara*, Alumni, Bandung, 1975, hal 23

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 terdapat 2 sistem Pemerintahan yaitu:

1. Pemerintah Pusat, selanjutnya disebut Pemerintah, adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>20</sup>

2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>21</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 urusan Pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah meliputi:<sup>22</sup>

1. Politik luar negeri;
2. Pertahanan ;
3. Keamanan;
4. Yustisi;
5. Moneter dan fiskal nasional, dan
6. Agama;

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 1 tentang *Pemerintah Daerah*

<sup>21</sup> Ibid., pasal 1

<sup>22</sup> Ibid., pasal 10

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 urusan Pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah Kabupaten/Kota meliputi:

1. Perencanaan dan pengendalian pembangunan.
2. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang.
3. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
4. Penyediaan sarana dan prasarana umum.
5. Penanganan bidang kesehatan.
6. Penyelenggaraan pendidikan.
7. Penanggulangan masalah social.
8. Pelayanan bidang ketenagakerjaan.
9. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah.
10. Pengendalian lingkungan hidup.
11. Pelayanan pertanahan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi dari Kecamatan ialah, daerah bagian Kabupaten(Kota) yang membawahkan beberapa kelurahan, dikepalai oleh seorang camat.<sup>23</sup> Sedangkan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 14 disebutkan pengertian yang dimaksud Kecamatan yaitu: “Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.”<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> <http://kbbi.web.id/camat> diakses tanggal 15 maret 2017 pukul 22:36 WIB

<sup>24</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 14 tentang *Kecamatan*

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 15 mengenai tugas umum Camat dalam Pemerintahan meliputi:<sup>25</sup>

1. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan di tingkat Kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 15 mengenai kewenangan Camat dalam Pemerintahan meliputi:<sup>26</sup>

1. Perizinan;
2. Rekomendasi;
3. Koordinasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitasi;
7. Penerapan;

---

<sup>25</sup> Ibid., pasal 15

<sup>26</sup> Ibid., pasal 15

8. Penyelenggaraan, dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan;

### **3. Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald, bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dengan suatu produk fisik.<sup>27</sup>

Sedangkan menurut Loveloc, “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.<sup>28</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Dr. Hardiyansyah, M.Si., *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm 10

<sup>28</sup> Ibid., hlm 10

<sup>29</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Adapun Asas-asas dalam Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:<sup>30</sup>

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Parsipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

---

<sup>30</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4, pelayanan publik berasaskan:<sup>31</sup>

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. parsitifatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggara pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara Negara/Pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh Pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang *Pelayanan Publik*

<sup>32</sup> Dr. Hardiyansyah, M.Si., *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm 25

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.



f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Ibid., hlm 11

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Ibid., hlm 11

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.”Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap yang dibutuhkan.

Sementara itu, dalam Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan.
2. ketersediaan prosedur pelayanan publik yang terbuka,konsisten
3. ketersediaan pelayanan mudah bagi masyarakat
4. Keterbukaan informasi
  1. ketersediaan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi
  - 2, ketersediaan informasi prosedur-prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat
5. Kepastian pelaksanaan pelayanan
  1. kesesuaian antar waktu yang digunakan dalam proses pemberian
  2. pelayanan dengan jadwal yang ada.
  3. kesesuaia biaya pelayanan dengan tarif yang telah ditentukan
6. Tingkat profesional petugas

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. E-government sendiri berfungsi untuk bisa meningkatkan mutu dari pelayanan publik, dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. Serta komunikasi di dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah agar bisa terbentuk pemerintahan yang bersih, transparan serta agar bisa untuk menjawab tuntutan perubahan dengan efektif.

Adapun tujuan e-government diantaranya yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Dari kedua penjelasan yang telah diberikan ada penjelasan lain yang ingin diberikan yaitu mengenai manfaat dari e-government, manfaat e-government sendiri terbagi menjadi 3 yaitu:

1. Untuk dapat memperbaiki sebuah kualitas layanan dari pemerintahan pada para stakeholder, yang utama ialah di dalam hal-hal kinerja efektivitas dan juga efisiensi pada berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Supaya meningkatkan transparansi kontrol dan juga akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yakni di dalam sebuah rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.
3. Agar dapat mengurangi dengan signifikan total dari biaya administrasi, relasi beserta interaksi yang juga dikeluarkan oleh pemerintah untuk kepentingan dari aktivitas sehari-hari.

Adapun jenis-jenis e-government yaitu:

1. Government to Citize (G2C) ialah sebuah teknologi informasi yang memiliki sebuah tujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.
2. Government to Business (G2B) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan seorang relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pembisnis.
3. Government to Government (G2G) ialah sebuah web pemerintahan yang dibuat dengan tujuan agar dapat memenuhi berbagai macam dari informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.
4. Government to Employees (G2E) ialah sebuah tipe hubungan yang juga ditujukan supaya para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.

Pengertian E-KTP berasal dari Elektronik-KTP, yakni Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Berdasarkan situs resmi dari E-KTP sendiri dimana KTP Elektronik merupakan dokumen kependudukan didalamnya memuat sistem pengendalian dan keamanan baik melalui sisi teknologi informasi ataupun administrasi yang berbasis berdasarkan basis data dari kependudukan nasional.

KTP Elektronik yang menjadi salah satu usulan Menteri Dalam Negeri sangat memerlukan teknologi informasi sebagai alat utama yang digunakan dalam tahap-tahap pelaksanaannya. KTP Elektronik menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 tahun 2011 adalah KTP yang memiliki spesifikasi dengan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.<sup>35</sup>

Fungsi dan kegunaan E-KTP Elektronik yang disebutkan dalam situs resmi E-KTP ialah sebagai berikut:<sup>36</sup>

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; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

---

<sup>35</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang *Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*.

<sup>36</sup> <http://www.E-KTP.com/fungsi-E-KTP/> diakses pada tanggal 16 maret 2017 pukul 1:30 WIB

## **G. Definisi Konseptional**

Definisi konseptional berfungsi sebagai penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas, dan tegas. Adapun definisi konseptional yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

### **1. Kinerja**

Kinerja adalah rangkaian dari fungsi pengukuran dan penilaian dalam kinerja pelayanan pembuatan E-KTP dengan menggunakan indikator dalam pengukurannya.

### **2. Pelayanan Publik**

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dalam bentuk administrasi, barang dan jasa. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan E-KTP dalam memberikan dampak dalam kinerja pembuatan E-KTP.



## H. Definisi Operasional

Ada beberapa indikator digunakan untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah, Menurut Zeithaml dkk, kualitas pelayanan dapat diukur dari tiga dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan),. Masing-masing memiliki indikator sebagai berikut:

a. *Tangibel* (Berwujud); Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Salah satu indikatornya ialah:

- 1) Ketersediaan Informasi
- 2) Sarana dan Prasarana

b. *Responsiviness* (Ketanggapan); Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Salah satu indikatornya ialah:

- 1) Keterampilan Pegawai

c. *Assurance* (Jaminan); Yaitu mencakup upaya kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan. Salah satu indikatornya ialah:

- 1) Jaminan waktu dalam pelayanan
- 2) Jaminan biaya dalam pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan pembuatan E-KTP yaitu :

- 1) Faktor sumber daya manusia
- 2) Faktor sarana dan prasarana

## **I. Metode Penelitian**

Menurut Hadari Nawawi, dalam melakukan suatu penelitian perlu diketahui tentang metode yang digunakan untuk mendapatkan data dalam rangka analisis dan interpretasi data yang ada. Metode adalah suatu cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>37</sup> Dalam tugas ini peneliti akan mengulas secara mendalam mengenai kinerja pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon.

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian merupakan keinginan dalam diri seseorang untuk memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep yang secara matang untuk dilakukan. Metode penelitian dalam hal tersebut berguna untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Untuk mencari pemecahan permasalahan maka penelitian akan menggunakan metode penelitian *kualitatif*. Maka metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *deskriptif*, dengan pendekatan *kualitatif*. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian, seperti individu, lembaga, kelompok dan masyarakat pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagainya.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Hadari Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, Penerbit UGM pers, Yogyakarta, 1985, hlm. 63

<sup>38</sup> Ibid., hlm 63

## 2. Lokasi Penelitian

Dalam pencarian informasi penelitian ini, peneliti mencari sumber data di kantor Kecamatan Losari khususnya dalam bagian pelayanan umum guna mengetahui permasalahan-permasalahan terkait.

## 3. Jenis Data

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah:

### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung di Kecamatan Losari sebagai hasil pengumpulan peneliti sendiri yang berupa kata atau frase yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara dari sumber/informan yang berupa keterangan-keterangan pihak-pihak yang terkait yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang ada didalam penelitian ini.

**Tabel 1.2**

**Data Primer**

Data Primer	Sumber
Wawancara	Kepala Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum & Masyarakat
Observasi	Data Temuan Lapangan

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh suatu organisasi atau perorangan yang didaptakan dari pihak lain mengumpulkan dan mengolahnya.<sup>39</sup> Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan, literature-literatur, dan dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

**Tabel 1.3**

### **Data Sekunder**

Data sekunder	Sumber
Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Daftar penduduk wajib KTP Kecamatan Losari</li><li>- Renstra SKPD terkait</li><li>- Catatan yang dimiliki instansi terkait</li></ul>

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses yang terpenting untuk mendapatkan suatu data yang relevan dengan penelitian secara valid. Pengumpulan data adalah syarat yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini diperlukan berbagai teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

---

<sup>39</sup> Siti Waridah Q dkk, *sosiologis2*, Bumi aksara, Jakarta, 2001, hlm.91

## 1. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh dua orang atau lebih guna mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan, baik itu berupa persepsi atas fakta yang ada, saran dan pendapat maupun komentar dalam suatu hal. Dalam melakukan wawancara, yang menjadi objek dalam penelitian ini ada 4 orang narasumber, yaitu:

**Tabel 1.4**  
**Narasumber Penelitian**

NO	NAMA	JABATAN
1	Bpk. Nuryanto	Kepala Seksi Pendapatan & Pelayanan Umum
2	Masyarakat	

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara melakukan tugas untuk mengumpulkan, menyusun, mencari, menyelidiki, meneliti serta mengolah sehingga dapat dijadikan suatu berkas yang bermanfaat. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, data alat penunjang proses perekaman E-KTP, serta catatan-catatan yang dimiliki oleh instansi terkait.

### 3. Observasi langsung

Dalam teknik ini penulis melakukakn pengamatan langsung atau peninjauan cermat dilapangan atau lokasi penelitian serta untuk melengkapi data-data yang belum didapat melalui metode wawancara. Dengan observasi langsung penulis mengunjungi Kantor Kecamatan Losari khususnya pada bagian pelayanan umum.

### 5. Teknik Analisis Data

Mengingat dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif maka data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak dianalisis menggunakan angka-angka, tetapi melainkan data yang diperoleh akan diklasifikasikan atau dikategorikan dan kemudian dideskripsikan, serta kemudian diinterpretasikan susai dengan tujuan dan kepentingan dalam penelitian.

Dalam hal analisis data kualitaitaf, Bogdan menyatakan bahwa, “analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diinformasikan kepada orang lain”<sup>40</sup>.

---

<sup>40</sup> Prof.Dr.Sugiyono,*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,Alfabeta,Bandung,2013,hlm 244

Menurut Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, display data, menarik kesimpulan/verifikasi.<sup>41</sup>

### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

### 2. Display Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### 3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

---

<sup>41</sup> Ibid., hlm 246