

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun

Kecamatan merupakan perangkat daerah sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004. Kecamatan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tanpa tercampur oleh unsur-unsur politik yang berkembang dimasyarakat. Sudah menjadi tanggungjawab pemerintah untuk memberdayakan kecamatan sesuai dengan fungsi dan kedudukannya, sehingga dapat menjadi ujung pemerintah pada umumnya dan pemerintah daerah pada khususnya sebagai pelaksanaan fungsi serta pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Dalam pembuatan e- KTP masyarakat banyak yang mengeluhkan proses pembuatan yang lama. e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan dan pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. 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 (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

Kartu Identitas biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari

(fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari. Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk e-KTP karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis dari pada biometrik yang lain.
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan ke bentuk semula walaupun kulit tergores.
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Proyek e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus menciptakan kartu identitas multifungsi, digagaslah e-KTP yang menggunakan pengamanan berbasis biometrik.

Penggunaan sidik jari e-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar

ditatah dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat

dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu.

Layanan KTP elektronik ini akan diperluas untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Peluncuran e-KTP generasi kedua akan bersinergi dengan program layanan kesehatan e-Health. Microchip generasi kedua akan menyimpan rekam medis dan data terkait pemilik. Program e-KTP mengintegrasikan teknologi smart card (kartu pintar) dan identifikasi biometrik multimodal (sidik jari dan iris mata) dengan model penerapan e-KTP. Dengan berbagai program itulah proses pembuatan e-KTP menjadi lamban sehingga banyak masyarakat yang mengkritik dan mengeluhkannya.

Pembuatan e-KTP di Kecamatan Gamping dimulai pembuatan e- KTP tanggal 21 September 2011 serentak di seluruh Kabupaten Sleman, Program tersebut dianggap berjalan lamban karena harus memenuhi beberapa tahap dan persyaratan yaitu :

1. Tahap pertama dimulai pada tanggal 21 s/d 23 September 2011 untuk memfasilitasi permohonan KTP Reguler.
2. Tahap kedua dimulai pada tanggal 26 s/d 30 September 2011 untuk memfasilitasi pemohon e-KTP Reguler dan pemohon KK Reguler.

3. Tahap ketiga dimulai pada tanggal 5 Oktober 2011 untuk memfasilitasi

Mengenai syarat permohonan e-KTP adalah:

1. Undangan/ pemanggilan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari dan iris untuk mendapatkan KTP elektronik.
2. Kartu Keluarga asli.¹

Dari persyaratan tersebut yang menurut masyarakat di Kecamatan Gamping pembuatan e-KTP menjadi lamban karena untuk membuat e-KTP harus menunggu undangan terlebih dahulu dari Kecamatan untuk pas foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris sehingga membutuhkan waktu yang lama. Selain itu target selesai akhir tahun 2011 tidak tercapai karena molornya kedatangan peralatan dari pusat sehingga Pemkab sudah kehilangan waktu sekitar tiga bulan. Penyebab lain tidak tercapainya target adalah tidak kunjung datangnya 41 peralatan yang dijanjikan oleh pemerintah pusat untuk dipinjamkan ke kecamatan yang jumlah penduduknya diatas 30 ribu jiwa.

Namun, Kecamatan Gamping ini mempunyai sedikit kelebihan dibandingkan kecamatan lain yang berada di Kabupaten Sleman yaitu tentang lebih cepatnya pendistribusian e-KTP yang sudah jadi ke desa-desa yang berada di wilayah Kecamatan Gamping. Di samping Kecamatan Gamping, Kecamatan Depok, dan Mlati adalah kecamatan dengan jumlah penduduknya paling padat dibandingkan 14 kecamatan lainnya yang

¹ <http://www.slemankab.go.id/> Diakses tanggal 8 November 2012 10:00 WIB

berada di Kabupaten Sleman. Kartu tanda penduduk elektronik atau e-KTP di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, yang sudah jadi sampai dengan akhir Juni 2012 sebanyak 177.396 buah dan sudah didistribusikan. Distribusi e-KTP yang sudah jadi tersebut telah dimulai sejak 25 Juni 2012 untuk seluruh Kabupaten Sleman untuk mendistribuskani e-KTP yang sudah jadi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan surat edaran pada kecamatan-kecamatan untuk membagikan e-KTP yang sudah jadi.²

Menurut hasil wawancara media Antaranews Yogya dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman yaitu Bapak Sofwan Nugroho, dari beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Sleman, Kecamatan Gamping merupakan kecamatan yang paling cepat dan lebih banyak mendistribusikan e-KTP yang sudah jadi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah e-KTP yang sudah berhasil didistribusikan kemasing-masing kelurahan yaitu sebanyak 40.665 dari 56.128 warga yang melakukan rekam data. Sedangkan di Kecamatan Depok yang merupakan daerah dengan jumlah penduduk yang paling padat di Kabupaten Sleman, petugas telah melaksanakan perekaman data warga untuk pembuatan e-KTP sebanyak 532.165 jiwa, sedangkan 230.939 warga wajib e-KTP lainnya belum mengikuti program ini. Sehingga e-KTP yang sudah jadi dan

² <http://www.antaranews.com/berita/147144/kartu-tanda-penduduk-elektronik-didistribusikan> (Diakses: e-KTP/ Diakses pada 14 November 2012)

disistribusikan di Kecamatan Depok sebanyak 28.200, dari jumlah wajib e-KTP nya juga banyak yaitu 107.688.³

Hal tersebut dapat ditegaskan pula oleh Sekretaris Kecamatan Gamping Drs. Bambang Supriyadi dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh media RRI Yogyakarta berikut ini :

“Kepada RRI Sekcam Gamping Drs.Bambang Supriyadi mengatakan, dari 56 ribu 128 warga yang melakukan rekam data, Kecamatan Gamping hingga 26 September 2012 telah menerima e-KTP dari Jakarta sebanyak 40.665, seluruhnya sudah didistribusikan kelima desa yang ada di Kecamatan ini, dan yang rusak relative sedikit hanya 37 keping. Dikatakan, perekaman data e-KTP pada umumnya berjalan lancar. Artinya, meski ada sedikit kendala, seperti rekam retina mata lanjut usia pada umumnya agak lama, dan sidik jari yang lembab tidak bisa dibaca oleh alat perekam data. Namun itu semua sudah dapat diatasi, sehingga perekaman data dapat berjalan lancar. Bagi warga yang hingga saat ini belum melaksanakan rekaman data e-KTP diharapkan segera melakukan perekaman di Kecamatan Gamping. Pelayanan dilakukan setiap jam kerja hingga 31 Desember mendatang dan tidak ditarik biaya, hanya membawa KTP lama.”⁴

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul : “STRATEGI PEMERINTAH KECAMATAN GAMPING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi tentang Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)”.

³ <http://jogja.antaranews.com/berita/302242/177396-e-ktp-sleman-sudah-didistribusikan> . Diakses tanggal 15 November 2012, 12:30 WIB.

⁴ <http://rriogja.co.id/regional/sosial/2181-rekam-data-e-ktp-di-kecamatan-gamping> . Diakses

B. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat menyimpulkan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah cara perencanaan strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pembuatan e-KTP di Kecamatan Gamping tahun 2012 ?
2. Bagaimanakah strategi yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pembuatan e-KTP di Kecamatan Gamping tahun 2012 ?
3. Faktor apakah yang mempengaruhi keberhasilan strategi yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pembuatan e-KTP di Kecamatan Gamping tahun 2012 ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran perencanaan strategi pemerintah Kecamatan Gamping sehingga dapat menghasilkan strategi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP dan mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi serta faktor keberhasilan dalam pelaksanaan program-program yang dilaksanakan oleh pemerintah Kecamatan Gamping

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya kegiatan penelitian ini tentunya dapat memberi manfaat bagi penulis khususnya, maupun pihak lain umumnya yang memerlukan. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara subjektif

Sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya dalam bentuk karya tulis ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori yang diperoleh sehingga dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai gambaran strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Secara teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori didalam Ilmu Pemerintahan terutama menyangkut tentang pelayanan publik .

3. Secara praktis

Penelitian dapat memberikan sumbangan berharga bagi pemerintah atau lembaga-lembaga yang membutuhkan, selain itu hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan penelitian penelitian pada bidang yang sama

E. Kerangka Dasar Teori

Adapun dasar-dasar teori yang akan dikemukakan dalam penelitian meliputi sebagai berikut :

1. Perencanaan Strategi

a. Pengertian

Perencanaan adalah suatu tindakan dan kegiatan yang rasional berdasarkan informasi, penilaian dan perhitungan-perhitungan bagi sumber-sumber yang tersedia dan membutuhkan adanya kewenangan (kompetensi) agar tercapainya tujuan dan sasaran yang diinginkan (organisasi secara ekonomis, produktif, efektif dan efisien.⁵

Menurut Olsen dan Eadie di dalam buku Jonh M. Bryson yang berjudul *Perencanaan Strategis*, mereka mendefinisikan perencanaan stretegi sebagai upaya yang didisiplinkan untuk membuat keputusan atau tindakan penting dalam membentuk dan memandu bagaimana menjadi organisasi, apa yang dikerjakan organisasi, dan mengapa organisasi mengerjakan hal seperti itu. Yang terbaik, perencanaan strategi mensyaratkan pengumpulan informasi secara luas, eksplorasi alternatif dan menekankan implikasi masa depan dengan keputusan sekarang. Perencanaan strategi dapat memfasilitasi komunikasi dan

⁵ John M. Bryson, *Perencanaan Strategis bagi organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, hal.4.

partisipasi, mengakomodasi kepentingan dan nilai yang berbeda, dan membantu pembuatan keputusan secara tertib maupun keberhasilan implementasi keputusan.⁶

Berdasarkan pengertian di atas strategi adalah rencana yang cermat dan tepat mengenai kegiatan yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang baik. Perencanaan strategi adalah upaya yang disiplin untuk membuat keputusan, tindakan penting yang membentuk, mengarahkan apa yang dikerjakan organisasi serta mengapa melakukan pekerjaan itu. Arti penting dari perencanaan strategi berasal dari kemampuannya membantu organisasi maupun komunitas publik dan nirlaba secara dramatis yang kini berada di depannya.

2. Manajemen Strategi

a. Pengertian

Manullang mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.⁷

Sementara itu Gibson, Donnelly & Ivancevich dalam Manullang mendefinisikan manajemen sebagai sesuatu proses yang dilakukan oleh

⁶ John M. Bryson, *Perencanaan Strategis bagi organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, hal.5.

b. Tahap-tahap manajemen strategi menurut John M. Bryson

1. Identifikasi mandat dan misi organisasi

Mandat merupakan apa yang harus dilakukan dan diwajibkan oleh pihak yang lebih tinggi otoritasnya termasuk yang diharapkan dari masyarakat lokal sendiri. Sedangkan misi adalah pernyataan tentang untuk apa suatu organisasi atau lembaga didirikan atau misi merupakan justifikasi tentang kehadiran suatu lembaga, mengapa lembaga tersebut mengerjakan apa yang dikerjakan. Mandat dari sisi inilah yang digunakan sebagai titik tolak dalam mengukur kinerja organisasi itu.

2. Analisis lingkungan strategi

Untuk merespon secara efektif terhadap perubahan lingkungannya, organisasi publik harus memahami lingkungan internal dan lingkungan eksternalnya. Pemahaman tentang lingkungan internal berguna untuk mengetahui kekuatan (strength) dan kelemahan (weakness), sedangkan lingkungan eksternal untuk mengetahui peluang (opportunities) dan ancaman (threats). Pemahaman atas kondisi kedua lingkungan tersebut digunakan sebagai pijakan dalam analisis SWOT (strength, weakness, opportunities, threats).

a. Lingkungan Internal

Lingkungan internal adalah lingkungan yang berada di dalam

organisasi publik terhadap lingkungan internal organisasi

digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi tersebut. Ada tiga kategori utama yang harus dinilai, dan merupakan unsur pokok dalam model sistem sederhana yaitu:

1. Sumber daya (input) meliputi : SDM, dana, sarana/fasilitas, Struktur dan budaya organisasi.
2. Strategi sekarang (proses).
3. Kinerja (output).¹⁰

b. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal adalah lingkungan yang berada di luar organisasi yang berpengaruh terhadap organisasi. Kekuatan dan kecenderungan biasanya dipecah menjadi 4 kategori: politik, ekonomi, sosial, dan teknologi. Menurut survey Pflaum dan Delmont dalam John M. Bryson, isu dan kecenderungan yang mempengaruhi organisasi publik dan nirlaba diidentifikasi dalam enam kategori:

1. Isu dan kecenderungan yang berkaitan dengan pajak.
2. Perubahan nilai sosial dan politik.
3. Kecenderungan komputasi, komunikasi, dan sistem informasi.
4. Peningkatan dalam beban tanggungjawab dan manajemen resiko.

5. Perawatan kesehatan.

6. Isu-isu lain.¹¹

3. Analisis Isu Strategi

Pengidentifikasi isu strategi merupakan inti dari perencanaan strategi. Dalam mengidentifikasi isu-isu strategi studi ini menggunakan pendekatan langsung dengan mempelajari visi dan misi, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, peluang dan ancaman, serta dengan mengidentifikasi isu-isu strateginya.

TABEL 1.1

Model Analisis Matrik SWOT Menurut Kearm (1992)

Faktor Eksternal / Faktor Internal	Opportunities (O)	Threats (T)
Strengths (S)	Comparative Advantage	Mobilization
Weakness (W)	Investment Divestment	Damage Control

Sumber : Pengambilan Keputusan Strategik, Grasindo, Jakarta.¹²

Diagram di atas menampilkan enam kotak, dua yang paling atas adalah kotak faktor eksternal yaitu peluang dan ancaman. Sedangkan dua kotak sebelah kiri adalah kotak faktor internal yaitu kekuatan dan kelemahan organisasi. Empat kotak lainnya merupakan kotak isu-isu strategi yang timbul dari faktor-faktor eksternal dan internal.

1. *Comparative Advantage/SO*

Memberi kemungkinan bagi organisasi untuk berkembang lebih cepat, namun harus senantiasa waspada terhadap perubahan lingkungan yang tidak menentu.

2. *Mobilization/ST*

Kotak interaktif dan pertemuan antara ancaman / tantangan dari luar yang diidentifikasi oleh para pengambil keputusan dengan kekuatan organisasi.

3. *Investment/Divesment/WO*

Strategi ini ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

¹² J.Salusu.MA, *Pengambilan Keputusan Untuk Organisasi Publik dan Non Profit*, Grasindo, Jakarta, 1996, hal.357-360.

4. *Damage Control/WT*

Kotak keempat adalah yang paling lemah di antara yang lainnya karena dapat membawa bencana bagi organisasi. Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensive dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.¹³

3. Pemerintah Daerah

a. Pengertian

Setelah pemerintahan Orde Baru berhasil melaksanakan konsolidasi kekuasaan yang mulai dilaksanakan sejak tahun 1968, di samping agenda perubahan ekonomi yang merupakan prioritas utama pemerintah, secara perlahan agenda-agenda lainnya mulai direncanakan, termasuk dalam bidang pemerintah daerah.

Pemerintah menurut Inu Kencana Syaifi adalah badan atau organ elite yang melakukan pekerjaan mengatur dan mengurus dalam suatu negara.¹⁴ Dalam undang-undang yang mengatur tentang pemerintah

¹³ J.Salusu.MA, *Pengambilan Keputusan Untuk Organisasi Publik dan Non Profit*, Grasindo, Jakarta, 1996, hal. 360.

¹⁴ Inu Kencana Syaifi, *Manajemen Pemerintahan*, PT.Pertja, Jakarta, 1998, Hal.15.

daerah yaitu undang-undang No. 32 tahun 2004 pasal 2 menyebutkan bahwa :

- 1) Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah daerah, provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah.
- 2) Pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- 3) Pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah.¹⁵

Berdasarkan uraian di atas maka pemerintah daerah dapat diartikan sebagai suatu organisasi dengan segala kegiatan atau usaha yang terorganisir dalam kedaulatan dan berlandaskan dasar negara, mengenai rakyat atau penduduk serta wilayah demi tercapainya tujuan negara.

b. Kecamatan

Menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Pasal 126 menyebutkan bahwa :

¹⁵ U. 1. U. 1. Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, Pasal 2 tentang Pemerintahan

- 1) Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten / kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pamerintah.
- 2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Camat yang pada pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.¹⁶

Kecamatan mempunyai peranan yaitu melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai implementasi pelimpahan wewenang dari pemerintah daerah kabupaten atau kota untuk menjalankan program-program kecamatan dan terselenggaranya pelayanan yang baik kepada masyarakat.

4. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas mempunyai makna dan banyak arti dan berlainan antara beberapa tokoh dan pakar.

Menurut Fandy Tjiptono kualitas adalah :

“ Dalam perspektif Total Quality Management, kualitas dipandang secara luas, tidak hanya dalam aspek hasil saj yang ditentukan, melainkan juga aspek lingkungan dan manusia. ”¹⁷

¹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 126 tentang Pemerintahan Daerah.

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Kualitas dan Pelayanan*, 1996, Hal 151

Selaku penyelenggara pelayanan publik Kantor Kecamatan Gamping berusaha meningkatkan kualitas dari waktu ke waktu dengan perbaikan sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana sebagai penunjangnya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Philip Kotler yaitu :

- a. Dapat diraba (tangibles) : yaitu penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
- b. Keandalan (reliability) : yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpecaya.
- c. Ketanggapan (responsiveness) : yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa yan cepat.
- d. Keyakinan (confidence) : yaitu keyakinan masyarakat terhadap penyelesaian pekerjaan.
- e. Empati (empathy) : yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat.¹⁸

Dalam penyelenggaraan pelayanan harus memerhatikan kelima dimensi di atas agar dapat mengambil suatu strategi dan kebijakan yang

¹⁸ Philip Kotler dalam J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rikena Cipta, 1994 : 561. hal.231.

dapat membuat organisasi tersebut selalu unggul dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat menarik masyarakat.

Kualitas suatu pelayanan hanya dapat diketahui setelah dilakukan penelitian baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, totalitas dari wujud serta ciri dan kepatuhan terhadap penyelenggara pelayanan terhadap standar yang telah ditetapkan.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).¹⁹

Pelayanan umum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan bidang pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dari definisi di atas, kualitas pelayanan publik dapat diartikan juga sebagai bentuk kegiatan baik berupa barang maupun jasa yang dilakukan oleh

¹⁹ Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih,

instansi pemerintah maupun non pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang terpenting sebagai usaha untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara kosep yang satu dengan konsep yang lainnya, agar tidak terjadi kesalahpahaman.²⁰

Adapun konsep-konsep yang digunakan adalah :

1. Manajemen Strategi

Manajemen Strategi adalah kumpulan keputusan dan tindakan yang digunakan dalam penyusunan dan implementasi strategi yang akan menghasilkan kesesuaian superior yang kompetitif antara organisasi dan lingkungannya, untuk meraih tujuan organisasi.

2. Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah adalah suatu organisasi dengan segala kegiatan atau usaha yang terorganisir dalam kedaulatan dan berlandaskan dasar negara, mengenai rakyat atau penduduk serta wilayah demi tercapainya tujuan negara.

3. Kecamatan

Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten / kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang pada pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan indikator-indikator untuk mengatur variabel penelitian yang diturunkan dari kerangka teori. Dengan kata lain definisi operasional merupakan operasionalisasi dari tataran teoritik ke empirik. Definisi operasional juga dapat membantu peneliti ini yang ingin menggunakan variabel yang sama untuk menentukan apakah akan menggunakan pengukuran yang sama atau tidak.²¹

1) Strategi pemerintah kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan :

1. Identifikasi mandat dan misi organisasi.

- Kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi mandat dan misi organisasi untuk mengukur kinerja organisasi.

2. Analisis lingkungan strategi dengan analisis SWOT.

- Kemampuan organisasi untuk merespon secara efektif terhadap perubahan lingkungan internal dan eksternal.

a. Lingkungan Internal.

1) *Strenght* (Kekuatan)

- Kemampuan organisasi dapat berkembang lebih cepat.
- Kemampuan mewaspadaai terhadap perubahan lingkungan yang tidak menentu.

2) *Weakness* (Kelemahan)

- Dapat meminimalkan kelemahan yang ada dengan menghindari ancaman
- Kemampuan untuk mengatasi kerugian dari strategi yang dilaksanakan.

b. Lingkungan Eksternal

1) *Oportunities* (Peluang)

- Kemampuan memanfaatkan peluang yang dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
- Kemampuan merumuskan strategi yang sesuai dengan

2) *Threats* (Ancaman)

- Kemampuan mengidentifikasi kendala.
- Kemampuan organisasi untuk mengantisipasi dan memberikan solusi terhadap keluhan masyarakat.

3.. *Analisis Isu strategi.*

Organisasi dapat menyusun strategi yang efektif sehingga dapat mendapatkan keuntungan dari kekuatan dan peluang sekaligus meminimalkan atau mengatasi kelemahan dan ancaman.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut judul dan penelitian yang dilakukan, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah si peneliti sendiri. validitas peneliti sebagai instrumen penelitian dilakukan terhadap pemahaman peneliti mengenai metode penelitian kualitatif, penguasaan terhadap objek yang diteliti, dan kesiapan peneliti memasuki objek yang diteliti. Metode deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang

diilhami oleh kearifan intelektual berupa kata-kata tertulis atau lisan dari

orang-orang atau perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan menggambarkan tanpa mengukur untuk memperoleh data yang berupa angka.²²

Oleh karena itu penelitian ini hanya untuk memfokuskan pada penggambaran dan pemecahan masalah yang dianalisa secara kualitatif.

2. Unit Analisis

Penelitian ini membutuhkan informasi sebagai sarana pendukung dalam memperoleh data untuk mengetahui strategi pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Unit analisis penelitian ini adalah :

- a. Pelaksana strategi pemerintah, dalam hal ini aparatur kecamatan sebagai pelaksana yaitu : Camat Kecamatan Gamping beserta staf dan karyawan kantor kecamatan.

Alasan pelaksanaan strategi pemerintah merupakan sumber utama untuk mengetahui sejauh mana strategi pemerintah kecamatan dalam meningkatkan kualitas melayani pembuatan e-KTP yang didalamnya mencakup mengenai aktifitas pelayanan sesuai dengan bentuk dan kegiatan realita yang ada.

- b. Masyarakat, dalam hal ini masyarakat di daerah hukum Kecamatan Gamping yang merasakan langsung dampak implementasi dari strategi yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Alasan memilih masyarakat karena memudahkan peneliti untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan dari implementasi strategi yang diberikan oleh aparaturnya kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah semua informasi mengenai konsep penelitian yang diperoleh secara langsung dari unit analisis yang dijadikan sebagai obyek penelitian.²³

Data yang secara langsung berasal dari responden dalam hal ini melalui beberapa individu. Individu yang dimaksud adalah aparat Kecamatan Gamping selaku pelaksana serta masyarakat sebagai pemohon e-KTP.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua informasi yang diperoleh tidak secara langsung, melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep

sesuai dengan keadaan yang dihadapi. Maka pada taraf tertentu berdasarkan kajian yang akurat akan memperoleh hasil analisis yang tepat dengan keadaan yang terjadi.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Analisis data kualitatif ini dititikberatkan pada cara berfikir induktif. Terdapat tiga langkah data kualitatif yaitu :

a. Reduksi data

Tahap ini dilakukan pemilihan tentang relevansi tidaknya antara data dengan tujuan penelitian. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan.

b. Penyajian data

Langkah ini digunakan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada bagian subpokok permasalahan.

c. Kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data, kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut