

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Good government yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip demokratis, efektif dan efisiensi. Peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Pemerintah yang dicita-citakan adalah pemerintah yang mengikutsertakan masyarakat dalam pembangunan dan mensejahterakan masyarakat. Selain itu pemerintah tidak dapat dilepaskan dari aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan secara efektif oleh pemerintah dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia (HAM), mendorong kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, memperdalam kepercayaan terhadap pemerintah dan administrasi publik. Semua masyarakat di Indonesia berlomba-lomba untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan baik terhadap masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari aparatur pemerintah. Inti dari pelayanan masyarakat yang baik dan efektif

adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk.

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pemerintah sering juga disebut sebagai “pelayan masyarakat”. Terwujudnya pelayanan yang baik bagi masyarakat sangat bergantung pada kemampuan aparat pelaksana dan tersedianya sarana pendukung yang memadai. Persoalan mendasar adalah sejauh mana masyarakat telah merasa terpenuhi dalam program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu contoh bentuk pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el).

KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. KTP-el bertujuan sebagai identitas diri penduduk dan berlaku secara nasional, mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat. KTP-el sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sehingga berlaku secara nasional. Demikian mempermudah masyarakat untuk mendapat pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Selain tujuan yang hendak dicapai, manfaat KTP-el sebagai identitas jati diri, tidak dapat dipalsukan, tidak dapat digandakan, dapat digunakan sebagai syarat dalam Pemilihan Umum (Pemilu) atau Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada).

Pembuatan KTP-el tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk yang wajib memiliki KTP. Proses pembuatan KTP-el lebih menempatkan posisi para petugas dalam melayani dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi pada penyelenggaraan pelayanan KTP-el di beberapa daerah dipungut biaya dan masih memiliki kendala seperti prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggungjawab staf pemerintah dalam pekerjaan mereka. Citra pelayanan publik aparat pemerintah bisa dinilai dari hal-hal yang kecil, misalnya ketika sedang mengurus KTP-el di sebuah kecamatan, bisa menjadi indikator awal bagaimana kualitas layanan kependudukan dari lembaga pemerintah tingkat Kecamatan.

Pelayanan pembuatan KTP-el merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik Indonesia yang masih mengalami kendala. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum memiliki KTP-el karena proses pembuatan yang lama, berbelit, tidak terstruktur organisasi pemerintah, sistem server yang bermasalah, sarana yang diberikan oleh aparat pemerintah. Proyek KTP-el ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional 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 bagi penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Selain itu KTP non elektronik yang dilakukan untuk perpanjangan masa aktif kartu banyak memakan anggaran dalam pencetakan kartu karena selalu diganti dalam lima tahun sekali. Hal ini menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam mengubah atau

mengganti KTP non elektronik menjadi KTP-el, yang dianggap mampu mengurangi pengeluaran pemerintah dalam biaya produksi blangko.

Kecamatan Medan Timur merupakan ujung tombak yang pertama dalam pemberian pelayanan KTP-el kepada masyarakat di Medan Timur. Dalam melayani masyarakat Pemerintah Kecamatan Medan Timur juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan waktu memberikan pelayanan yang relatif memuaskan dalam pembuatan KTP-el. Salah satu pelayanan yang diberikan Pemerintah Kecamatan Medan Timur adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelaksanaan pencatatan administrasi kependudukan bagi masyarakat Medan Timur dilaksanakan di Kantor Kecamatan Medan Timur. Agar pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dapat diberikan dengan baik, maka diperlukan dukungan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, prosedur dan koordinasi kerja yang baik serta didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kemampuan kerja yang tinggi untuk melaksanakan hal tersebut, baik itu keterampilan pegawai, peralatan kerja, komunikasi kerja, keterampilan pegawai dalam pelaksanaan kerja maupun pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Medan Timur, ditemukan masih terdapat konsep pelayanan yang masih kurang baik. Hal ini berdasarkan pembicaraan peneliti dengan beberapa masyarakat yang datang untuk mengurus KTP-el pada saat Rabu, 29 Juli 2020. Salah satunya ialah "Salah seorang warga, alamat Gaharu, mengatakan bahwa ia ingin mengurus e-KTP domisili Medan karena kebutuhan pekerjaan. Namun sudah 3 minggu KTP-el

tersebut belum siap dikarenakan blangko tidak ada. Dan petugas mengatakan bahwa dalam seminggu dapat kembali ke Kantor Kecamatan Medan Timur untuk mengambil KTP-el namun saat ibu tersebut kembali ternyata KTP-el nya belum siap juga”.

“Warga yang lain, alamat Gg A, Sutomo, sudah melakukan perekaman data diri dan petugas mengatakan untuk kembali ke Kantor Kecamatan Medan Timur Seminggu setelah perekam data diri. Namun pada saat Wiwin datang kembali ke Kantor Kecamatan Medan Timur KTP-el masih belum selesai”. Berdasarkan informasi diatas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan KTP-el belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik meneliti di Kantor Kecamatan Medan Timur dengan judul “Analisis Penyelenggaraan Pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Medan Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dimaksud agar dalam penyusunan penelitian dapat mengarah pada pokok permasalahan. Disamping itu perumusan masalah merupakan pedoman dari suatu kegiatan penelitian. Untuk itu penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu mengenai :

Bagaimana penyelenggaraan pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Medan Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Medan Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak baik akademik, instansi maupun bagi peneliti sendiri.

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai langkah kongkrit untuk penerapan disiplin ilmu administrasi publik berdasarkan teori yang peneliti dapatkan selama belajar di Universitas HKBP Nommensen Medan serta pengimplementasiannya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

2. Instansi Kecamatan Medan Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan terhadap masyarakat.

3. Masyarakat

Melalui penelitian ini diharapkan agar masyarakat dapat lebih mengerti tentang bagaimana standar pelayanan kependudukan.

4. Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti lanjutan yang terkait dengan pelayanan kependudukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Setelah masalah penelitian dirumuskan maka langkah selanjutnya adalah mengembangkan teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian. “William Wiersma dalam Sugiyono menyatakan bahwa teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis”¹.

Teori dalam penelitian kualitatif digunakan untuk tujuan-tujuan yang berbeda, antara lain :

1. “Dalam penelitian kualitatif teori sering kali digunakan sebagai penjelasan atas perilaku dan sikap tertentu
2. Para peneliti kualitatif sering kali menggunakan perspektif teoritis (*theoretical lens or perspective in qualitative research*) sebagai panduan umum untuk meneliti gender, kelas, dan ras (atau masalah lain mengenai kelompok marginal)
3. Dalam penelitian kualitatif teori sering kali digunakan sebagai poin akhir penelitian.
4. Beberapa peneliti kualitatif tidak menggunakan teori yang eksplisit”².

Untuk itu peneliti perlu memperhatikan teori yang digunakan apakah dapat diterapkan dalam penelitian kualitatif atau tidak. Jika bisa diterapkan, maka peneliti perlu mengidentifikasi bagaimana teori tersebut akan dijabarkan dan digunakan dalam penelitian

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Edisi 2019, Bandung Alfabeta, 2019, hal, 52.

² John W.Creswell, *Research Design Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran*, Cetakan Keempat, Yogyakarta, 2014, hal. 84.

2.1 Implementasi Kebijakan Publik

2.1.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

“Implementasi adalah proses/dampak dari sebuah gagasan yang telah disusun dengan sedemikian rupa. Kebijakan merupakan suatu tindakan yang disepakati dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik”³. Implementasi kebijakan harus mampu menghubungkan antar tujuan yang telah dirumuskan dengan hasil yang akan dilakukan untuk kedepannya. Kesepakatan para administrator yang menjadi peran dalam pengimplementasikan kebijakan publik.

Implementasi kebijakan merupakan suatu hal yang kompleks karena dalam pelaksanaannya tidak lepas dari sistem yang ada, sehingga sewaktu-waktu dapat menimbulkan dampak dari sistem itu sendiri. Implementasi kebijakan dipandang sebagai proses kebijakan setelah undang-undang yang ditetapkan lembaga yang berwenang yang dilakukan oleh pemerintah dan diterapkan oleh masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Keberhasilan suatu Implementasi dapat digambarkan dari beberapa implementor, tipe kebijakan maupun jenis kelompok dan sebagainya. Dengan demikian, upaya untuk menjelaskan peristiwa implementasi sering dikaitkan antar hubungan kinerja implementasi, kualitas sumber daya manusia birokrasi sebagai implementor, dukungan kelompok sasaran, dan lainnya. Implementasi kebijakan menjadi sangat penting karena melalui implementasi kebijakan dapat mengubah suatu keadaan awal kelompok sasaran. Implementasi

³ Budi Winarno, *Kebijakan Publik*, Yogyakarta: CAPS, 2018, hal. 147

kebijakan dikatakan berhasil apabila mampu mengubah keadaan suatu kelompok sasaran kearah yang lebih baik lagi.

Gambar 2.1 Kinerja Implementasi

$$\text{Kinerja Implementasi} = \frac{\text{Policy Outcomes}}{\text{Policy Goals}}$$

Sumber : Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti, Implementasi Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Gavamedia, 2015, hal 67

Apabila pengertian implementasi di atas dirangkaikan dengan kebijakan publik, maka kata implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan.

2.1.2 Proses Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan, tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah sebuah program dilaksanakan. Implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan instansi yang bertanggungjawab untuk

pelaksanaan kebijakan tersebut, namun juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial.

“Proses implementasi itu sendiri bermula sejak kebijakan ditetapkan atau memiliki Hukum yang sah. Setelah itu tahapan-tahapan implementasi akan dimulai dengan serangkaian kegiatan mengelola peraturan, membentuk organisasi, mengarahkan SDM, teknologi, menetapkan prosedur, dan seterusnya dengan tujuan agar tujuan kebijakan yang telah ditetapkan dapat diwujudkan. Setelah melalui proses tersebut maka akan dihasilkan suatu kondisi di mana implementasi tersebut menghasilkan realisasi kegiatan yang berdampak pada tercapainya tujuan-tujuan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dampak yang paling nyata adalah adanya perubahan kondisi yang dirasakan oleh sekelompok sasaran dari kebijakan tersebut, yaitu misalnya dari kondisi ketidak sejahteraan ke kondisi sejahtera”.⁴

Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

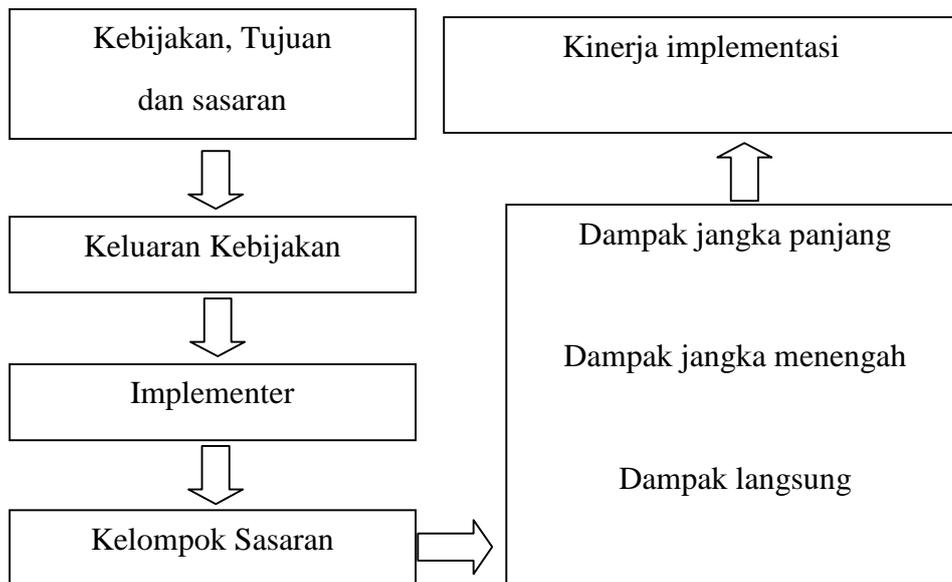
1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan;
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana;
3. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan;
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki atau tidak;
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana;
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Apabila disepakati bahwa cara melihat keberhasilan implementasi tidak hanya berhenti pada kepatuhan para implementer saja, namun juga hasil yang dicapai setelah prosedur implementasi dijalani. Maka upaya untuk memahami realistis implementasi kebijakan perlu dilihat secara lebih detil dengan mengikuti

⁴Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2015, Hal. 64

proses implementasi yang dilalui para implementer dalam upaya mewujudkan tujuan kebijakan tersebut. Proses panjang tersebut apabila diringkas akan terlihat seperti gambar tersebut:

Gambar 2.2 Proses Implementasi



Sumber : Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti, Implementasi Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Gavamedia, 2015, hal 72

2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan, tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya tidak lepas dari hal-hal yang mempengaruhinya, antara lain :

1. Komunikasi, komunikasi merupakan sarana untuk menyebarluaskan informasi, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari terjadinya distorsi informasi yang disampaikan atasan ke bawahan, perlu adanya ketetapan waktu dalam penyampaian informasi, harus jelas informasi yang disampaikan, serta memerlukan ketelitian dan konsistensi dalam menyampaikan informasi.
2. Sumber-sumber, sumber-sumber dalam implementasi kebijakan memegang peranan penting, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif bilamana sumber-sumber pendukungnya tidak tersedia. Yang termasuk sumber-sumber dimaksud adalah :
 - a. Staf yang relatif cukup jumlahnya dan mempunyai keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan kebijakan
 - b. Informasi yang memadai atau relevan untuk keperluan implementasi
 - c. Dukungan dari lingkungan untuk mensukseskan implementasi kebijakan
 - d. Wewenang yang dimiliki implementor untuk melaksanakan kebijakan.
3. Sikap, sikap berkaitan dengan bagaimana sikap implementor dalam mendukung suatu implementasi kebijakan. Seringkali para implementor bersedia untuk mengambil inisiatif dalam rangka mencapai kebijakan, tergantung dengan sejauh mana wewenang yang dimilikinya.

4. Struktur birokrasi, suatu kebijakan seringkali melibatkan beberapa lembaga atau organisasi dalam proses implementasinya, sehingga diperlukan koordinasi yang efektif antar lembaga-lembaga terkait dalam mendukung keberhasilan implementasi.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

“Menurut Kotler dalam Sampara Lukman Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”⁵. Sementara itu istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. “Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”.⁶

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan professional baik jasa maupun barang atau administrative sebagai bagian dari keperluan dari masyarakat. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. “Menurut Lewis dan Gilman, Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik

⁵Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Teori Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017, Hal 4

⁶*Ibid*, Hal. 5

dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada”.⁷

Berdasarkan penjelasan mengenai pelayanan publik diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu hal dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Oleh sebab itu pelayanan publik seharusnya ialah tidak rumit, namun kenyataannya di Kantor Kecamatan Medan Timur masih jauh dari kebutuhan masyarakat. Karena praktiknya dilapangan dalam mengurus KTP-e di Kecamatan Medan Timur banyak masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan KTP-el karena sudah menunggu lama namun KTP-el belum selesai juga.

“Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Pemerintah telah menerbitkan Undang-undang (UU) Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 sebagai tindak lanjut Keputusan Presiden (Kepres) No. 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, di dalamnya diatur tatacara pelayanan administrasi kependudukan”.⁸

Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan public harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Keduanya saling berintegrasi dalam menjalankan aturan dan ketentuan perundang-undangan dalam berbangsa dan bernegara, sehingga kolaborasi tersebut menghasilkan kemajuan dan kesejahteraan bangsa untuk masyarakat. Bentuk pelayanan dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik baik dalam bentuk barang, jasa dan pelayanan administrasi.

⁷ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers 2017. Hal 25

⁸ Jurnal Maksipreneur, Vol. V, No. 1, Yogyakarta Desember 2015:118

Sementara pelayanan barang publik seperti yang tercantum pada Pasal 5 ayat (3)

UU No.25/2009, yaitu meliputi :

- a. “Pengadaan dan penyaluran barang public yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara/anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Pengadaan dan penyaluran barang milik public yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara/kekayaan daerah yang dipisahkan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang public yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaan menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pada aspek pelayanan jasa diatur dalam Pasal 5 ayat (4) UU No.25/2009 yaitu :

- a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran daerah.
- b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapata dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetaoi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pada aspek pelayanan administratifnya diatur dalam Pasal 5 ayat (7) UU No.

25/2009, yaitu :

- a) Tindakan administratifnya pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

- b) Tindakan administrative oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan”⁹.

2.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Adapun kegiatan yang disinggung diatas adalah merupakan kegiatan memberikan kemudahan bagi setiap warga untuk mendapatkan kepuasan dari kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Bentuk pelayanan public ada tiga macam, yaitu :

1. Pelayanan Lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas oleh bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar pelayanan lisan ini berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar dan singkat tetapi cukup jelas mengenai pelayanan sehingga memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan.
- c. Bertingkah sopan dan ramah meskipun dalam keadaan sepi tetapi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai karena dapat menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas

⁹ Hayat, *Op. Cit*, Hal. 25-26

- d. Tidak melayani orang yang hanya “sekedar berbincang” dengan cara yang sopan.

2. Pelayanan Melalui Tulisan

Layanan ini diberikan dalam bentuk penjelasan kepada masyarakat dengan alat yang digunakan dalam bentuk tulisan tentang informasi yang ingin disampaikan. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk informasi dan yang sejenisnya, yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- b. Pelayanan berupa reaksi atas pelaporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Dalam Bentuk Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan untuk penjelasan secara lisan. Umumnya layanan ini oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah, karena itu factor keahlian dan keterampilan pegawai sangat menentukan keberhasilan perbuatan pekerja.

2.2.3 Faktor-faktor Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik

Tercapainya reformasi birokrasi dan *good governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan public yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik antara lain yaitu :

1. “Kepemimpinan (*Leadership*)

Pemimpin merupakan penggerak utama organisasi. Pemberian layanan dapat dilakukan secara optimal jika sistem kepemimpinan dikelola secara baik atas kendali pemimpin. Ada 10 tahapan yang harus dilakukan oleh pemimpin dalam melakukan perubahan, antara lain ialah :

- a. Membangun rasa tentang pentingnya perubahan
- b. Melakukan mobilisasi komitmen melalui diagnosis persoalan
- c. Menciptakan koalisi terarah
- d. Mengembangkan visi bersama
- e. Mampu mengomunikasikan visi
- f. Membantu pegawai dalam melakukan perubahan
- g. Membangkitkan pemenang jangka pendek
- h. Mengkonsolidasikan pencapaian dan penghasilan
- i. Menetapkan cara baru
- j. Mengawasi kemajuan dan penyesuaian terhadap visi sesuai dengan kebutuhan Budaya organisasi

2. Budaya organisasi

Budaya organisasi merupakan sebuah sistem makna bersama yang dibuat oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Budaya organisasi bukanlah struktur yang membingkai Organisasi, tetapi kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Budaya organisasi berkaitan pula dengan etika kerja. Dimana etika kerja harus dijunjung tinggikan dilaksanakan sebaik-baiknya, hal ini akan menciptakan karakter aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Untuk membentuk karakter yang sama dan pencapaian terhadap prinsip pelayanan public, semua stakeholders harus memiliki persepsi yang sama dalam menjalankan budaya organisasi. Budaya organisasi yang dimaksud ialah budaya kerja yang disiplin, tertib, sopan, akuntabel, berkarakter, transparan, professional dan bentuk karakter budaya lainnya.

3. Faktor Kelembagaan

Kualitas pelayanan public juga dipengaruhi oleh factor kelembagaan. Sumber daya aparatur yang berada dalam sebuah lembaga menjadi bagian penting dalam proses pelayanan, tetapi pengaturan dan penerapan standar pelayanan yang diberikan secara legal formal oleh lembaga. Jika lembaga mempunyai sistem dan tata kelola dengan baik serta pengaturan terhadap manajemen organisasi dikelola secara professional, maka pelayanan yang diberikan juga akan menjadi baik. Aparatur adalah pelaksana teknis yang mengajarkan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya, tetapi yang mempunyai wewenanglah yang dapat memengaruhi perubahan atau perbaikan pelayanan itu sendiri.

4. Tata Kerja (Standar Operasional Prosedur)

Standar operasional prosedur (SOP) diperlukan sebagai aspek terpenting untuk memberikan tata kerja yang maksimal bagi siapa saja yang menerima outputnya. Pelayanan public akan menjadi lebih baik jika dalam organisasi tersebut terdapat SOP di dalamnya. Tata kerja mengatur jalannya proses pelayanan secara berkesinambungan dan terintegrasi ke

instansi-instansi lainnya, serta pengendaliannya sudah ditentukan dalam SOP-nya. Secara internal, tata kerja juga mengatur standar prosedur dalam organisasi pelayanan terpadu.

5. Standar Pelayanan
Setiap pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada tahun 2010, mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga-lembaga negara.
6. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
Pengelolaan pengaduan masyarakat bisa melalui online (SMS dan Website) yang difasilitasi oleh pemerintah. Hasil yang diharapkan dari pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya tersedianya fasilitas pengaduan itu sendiri, tetapi tindak lanjut dan respon dari pemerintah untuk menjadi sebuah perbaikan atau perubahan yang lebih baik lagi.
7. Pengendalian dan Evaluasi
Pengendalian dan evaluasi merupakan sebuah sistem yang membangun organisasi. Artinya bahwa setiap proses pelayanan yang diberikan harus terus dilakukan evaluasi dan monitor. Tujuannya adalah untuk memperbaiki segala bentuk kekurangan-kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang terjadi. Melalui terobosan dan inovasi yang dimiliki harus menjadi sebuah solusi dan alternative yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan public. Menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai dengan kemampuannya adalah hal yang harus terus diupayakan oleh pemimpin untuk menghasilkan pelayanan public yang berkualitas.
8. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan. Misalnya saja gedung yang luas akan mempengaruhi kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan. Ruang pelayanan public sudah saatnya menjadi milik masyarakat sebagai penerima pelayanan.
9. Penggunaan Teknologi Informasi
Penggunaan teknologi dalam pelayanan public adalah sebuah keharusan dan keniscayaan. Penggunaan teknologi juga dapat membantu penyelesaian berbagai tugas administrasi maupun konektivitas antar instansi. Hal ini juga harus terus dikembangkan terkait dengan penggunaan e-filling maupun e-data dalam sebuah instansi. Kecepatan teknologi akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan public sudah harus online dengan berbasis pada teknologi informasi.
10. Pengelolaan Sumber Daya Manusia
Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan menjadi actor utama dalam pemberian pelayanan. Keberadaan reformasi birokrasi yang terus digerakkan oleh pemerintah dari tingkat yang paling bawah hingga pemerintah pusat, salah satu unsur utamanya adalah peningkatan kualitas

sumber daya manusia. Aparatur pemerintah tidak mempunyai perbedaan yang signifikan dalam hak dan kewajibannya. Tugas dan fungsinya sama yaitu menjadi pemberi pelayanan public kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk digaribawahi bahwa sumber daya aparatur dalam hal ini ialah aparatur sipil negara merupakan indikator dan menjadi pemeran penting dalam penyelenggaraan pelaksanaan public pada instansi pemerintah”.¹⁰

2.2.4 Fungsi Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah pastinya memiliki pelayanan publik sebagai indikator untuk menilai hasil kinerja pemerintah, maka dari itu ada baiknya kita mengenal terlebih dahulu fungsi dari pelayanan pulik tersebut antara lain :

- Untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sebagaimana yang menjadi tugasnya sebagai administrator.
- Sebagai alat pemuas kebutuhan masyarakat

Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 2 dikatakan bahwa Fungsi pelayanan publik ialah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan peyelenggara dalam pelayanan publik. Sedangkan menurut AG.Subarsono mengatakan “bahwa fungsi pelayanan publik ialah untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Warga pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat.”¹¹

¹⁰*Ibid*, Hal. 28-50

¹¹<http://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7%20BAB%20II-2018385ADN.pdf>(diakses pada 25 Agustus 2020, Pukul 15.34)

2.2.5 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan public antara lain ialah :

1. “Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik”.¹²

2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam kualitas pelayanan dapat dinilai dari kedisiplinan aparatur dengan baik, keramah tamahan aparatur, kecekatan dan kesigapan aparatur, maka dapat dikategorikan menjadi sebuah kualitas pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat yang menggunakannya. Dari segi kualitaslah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan dan mensejahterahkan masyarakatnya. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

¹² Hayat, *Op. Cit.*, Hal. 53

1. “Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilita, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik”.¹³

2.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik

2.3.1 Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el.

¹³Lijan Poltak Sinambela, *Op. Cit.* hal. 6

Program KTP-el dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional 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 dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk :

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor
3. Mengamankan korupsi
4. Menyembunyikan identitas diri

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan e-Government serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

KTP-el adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang didalamnya tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di KTP-el 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 sesuai dengan pasal 113 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometric 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 KTP-el yang digunakan adalah sidik jari. Penggunaan sidik jari pada KTP-el lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk Surat Izin Mengemudi (SIM).

Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut: “Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP-el hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan”. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk KTP-el karena alasan berikut:

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

2.3.2 Fungsi KTP-el

Adapun fungsi dan kegunaan dari KTP-el ialah sebagai berikut:

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data kependudukan untuk mendukung program pembangunan.

Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional. Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 67 Tahun 2011 yang berbunyi;

1. “KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data diri penduduk
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan
4. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK dengan ketentuan : Untuk Warga Negara Indoneisa (WNI) dilakukan di Kecamatan, dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana
5. Rekaman sidik jari tangan kependudukan yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan dan jempol 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 Nomor 3 Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun

2011 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional”.¹⁴

2.3.3 Format Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Struktur KTP-el terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan pada KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastic putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antenna didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi KTP-el sehingga dapat diketahui apakah KTP-el tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan KTP-el dengan sembilan layer, pembuatannya melalui tahapan, 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 penutupan kartu dengan aliran listrik
6. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastic pengaman

KTP-el dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext filter image, invisible ink dan warna yang berpendar dibawah sinar ultra violet serta anti copy design. Bentuk e-KTP sesuai dengan Organisasi

¹⁴ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Standardisasi Internasional (ISO) 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

2.3.4 Prosedur Mendapatkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Untuk penduduk yang sudah memiliki KTP lama dan ingin mengganti ke KTP-el harus membawa persyaratan sebagai berikut:

1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
2. Fotocopy KTP lama

Untuk penduduk yang belum pernah melakukan pencatatan data diri untuk membuat KTP maka harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Berusia 17 tahun keatas
2. Membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK) yang masih berlaku
3. Membawa fotokopi Akte Kelahiran
4. Surat keterangan pindah dari kota asal, jika bukan asli warga setempat
5. Surat keterangan pindah dari luar negeri, dan surat ini harus diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia (WNI) Yang datang dari luar negeri karena pindah.
6. Membawa surat pengantar dari Kepala Desa

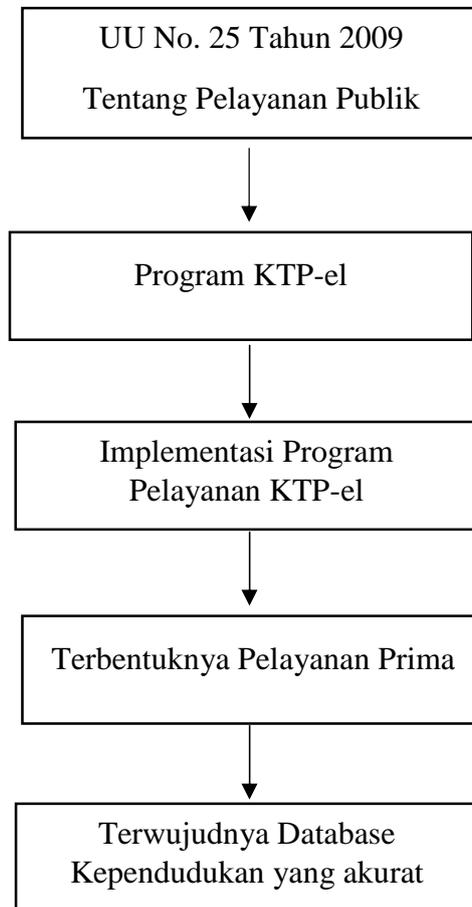
2.4 Kerangka Berpikir

“Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variable moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variable tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma

penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir”.¹⁵

Kerangka berpikir dalam penelitian ini ialah bahwa Kantor Kecamatan merupakan pemerintah yang berperan penting bagi masyarakat. Peran dari kantor kecamatan salah satunya ialah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, salah satunya ialah pelayanan KTP-el. Pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pemberian pelayanan dan penerima pelayanan yaitu petugas Kantor Kecamatan dan masyarakat. Guna terwujudnya Database Kependudukan yang akurat, maka perlu diketahui sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Medan Timur dengan melihat elemen kualitas pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur.

¹⁵ Sugiyono, *Op. Cit*, Hal. 60

Gambar 2.3 Kerangka Teori

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berkembang dengan pertanyaan yang terbuka melalui wawancara, data observasi, data dokumen dan data audiovisual untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Medan Timur. Penelitian dimulai dari tanggal 13-18 September 2020.

3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Dalam setiap penelitian peneliti diharuskan untuk menguasai teknik pengumpulan data yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data primer dan data skunder.

- Data Primer yaitu data yang diambil langsung dari responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan di pandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sudah di persiapkan sebelumnya.

- Data Sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, berupa laporan administratif atau dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan KTP-el.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan usaha membatasi penelitian. Pengumpulan informasi melalui observasi dan wawancara langsung dengan masyarakat, dokumentasi, materi-materi dalam bentuk visual, serta usaha untuk merekam atau mencatat informasi.

1. Wawancara (*Interview*)

Dalam wawancara kualitatif (*qualitative interview*), peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan informan. Wawancara dilakukan secara bebas dan mendalam yaitu berupa dialog atau tanya jawab kepada narasumber.

2. Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen yang relevan. Dapat berupa dokumen publik seperti makalah atau Koran, dan juga dokumen pribadi seperti jurnal, diari, atau surat

3. Materi atau Audiovisual (*Material or Audiovisual*)

Teknik ini adalah teknik pengumpulan data melalui bentuk foto saat wawancara, rekaman suara saat wawancara.

3.3.3 Informan Penelitian

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti di tempat penelitian diantaranya :

1. Informan Kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

Informan Kunci yaitu : Kepala seksi Tata Pemerintah di Kecamatan Medan Timur.

2. Informan Utama, merupakan yang terlibat langsung dalam program penyelenggaraan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Medan Timur.

Informan Utama yaitu : Seksi Tata Pemerintah di Kecamatan Medan Timur.

3. Informan Tambahan, merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

Informan tambahan yaitu : Masyarakat yang datang untuk mengurus KTP-el di Kecamatan Medan Timur

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Secara singkat tata cara analisis dalam penelitian ini adalah :

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara *men-scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sence* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi/informasi menjadisegmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Lagkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah

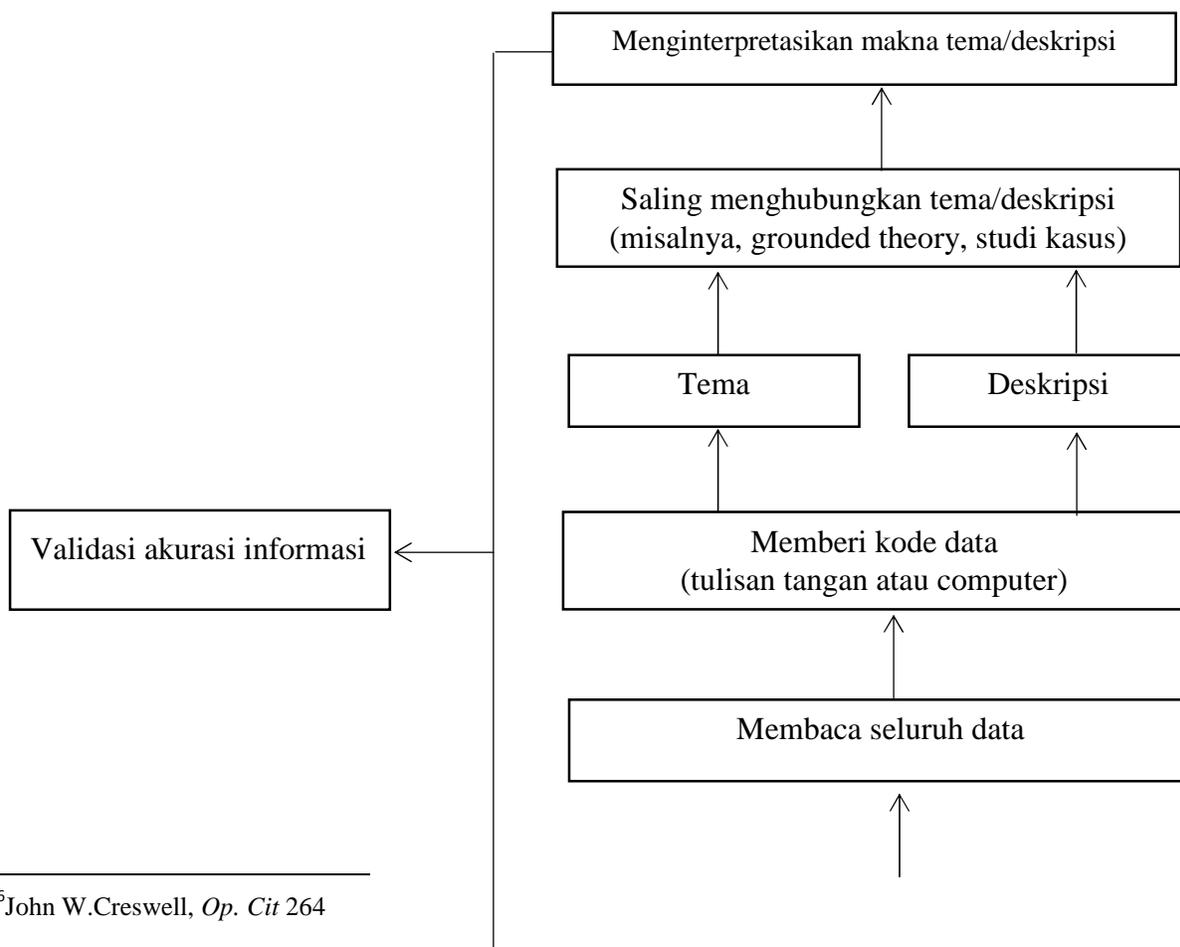
dikumpulkan selama proses pengumpulan mensegmentasikan kalimat-kalimat (atau paragraf-paragraf)

4. Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu

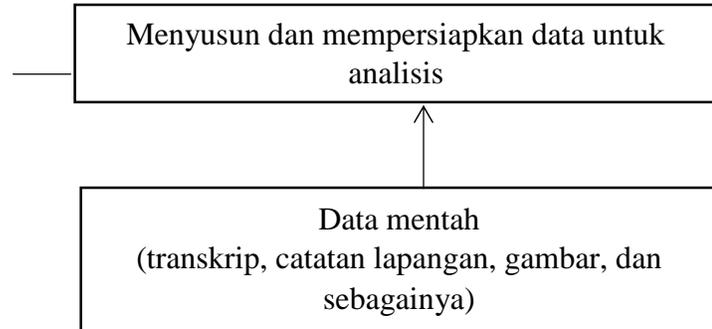
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif

6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini? akan membantu penelitian mengungkap esensi dari suatu gagasan”.¹⁶

Gambar 3.1 Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif



¹⁶John W.Creswell, *Op. Cit* 264



Sumber: Jhon W. Creswell, Research Design Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran, Cetakan Keempat, Yogyakarta 2015 hal 26

3.6 Fenomena Penelitian

Fenomena yang akan diamati dalam menganalisis penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kota Medan adalah sebagai berikut:

A. Fenomena kualitas pelayanan publik

1. Jaminana Pelayanan
2. Kondisi lingkungan tempat pelayanan
3. Empati petugas pelayanan
4. Daya tanggap petugas pelayanan
5. Kendala pelayanan
6. Komunikasi pelayanan

B. Fenomena Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan

C. Fenomena Faktor Prosedur Pelayanan

1. Kejelasan informasi pelayanan
2. Keterbukaan biaya pelayanan
3. Ketepatan waktu pelayanan
4. Proses pelayanan

D. Fenomena Faktor Kemampuan Pegawai

1. Kemampuan teknis
2. Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM)
3. Kemampuan konseptual.