

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang–Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Good Government atau ketetapan pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab (akuntabilitas), sejalan dengan prinsip demokratis, efektif, dan efisien. Selain itu pemerintah yang dicita-citakan adalah juga mengandung prinsip mengikutsertakan masyarakat dan swasta (partisipasi), terbuka (transparansi), kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai kesempatan dan hak yang sama untuk ikut serta dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik

dengan kinerja yang berbelit-belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Perangkat Desa sebagai salah satu unsur aparat pemerintah, memiliki peran penting tersendiri dalam mewujudkan kemajuan bangsa melalui desa. Sering sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah salah satunya ditingkat desa. Desa sebagai bagian dari struktur dan sistem penyelenggaraan pemerintahan tingkat kecamatan, merupakan lapis pertama unit pelayanan masyarakat terdepan selanjutnya kecamatan dalam mengurus berbagai kepentingan desa dan unsur lainnya. Hal ini disebabkan terdapatnya hubungan hirarkis antara kecamatan dengan kelurahan.

Pelayanan masyarakat sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang

merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Setiap individu agar diakui keberadaannya sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), maka mereka berkewajiban untuk memiliki dokumen resmi seperti Elektronik - Kartu tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan lainnya. Seperti telah disebutkan sebelumnya, yaitu diperlakukan sebagai kartu identitas diri dan menjalankan aktivitas sehari-hari. Untuk mendapatkan kartu identitas/sejenisnya merupakan kewajiban dari pihak kelurahan sebagai instansi pemerintah yang berada dibawah kecamatan dan langsung berhadapan dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal dalam rangka pengurusan dokumen ( surat menyurat/produk hukum). Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) merupakan salah satu progam dari Presiden Susilo Bambang Yudhoyono periode kedua. Mengapa membuat E-KTP, karena saat ini proses administrasi kependudukan di Indonesia masih sangat kacau balau, hal ini bisa dibukti banyaknya pungli dalam kepengurusan kartu tanda penduduk oleh para oknum pemerintah, dan yang paling bahaya adalah identitas di KTP bisa palsu dan orang bisa memiliki lebih dari satu kartu penduduk. Dengan adanya transisi dari KTP (Kartu Tanda Penduduk) menjadi

E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) perlu adanya peran-peran pemerintah dalam mensosialisasikan salah satunya melalui perangkat desa yang langsung berinteraksi ke masyarakat. Dalam melaksanakan serta merealisasikan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan E-KTP dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab perangkat desa hingga pemerintah pusat atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparatur pemerintah desa tentunya lebih meningkatkan ketrampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan umum, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN E-KTP DI DESA SRAGI, KECAMATAN SUKOREJO, KABUPATEN PONOROGO”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka fokus peneliti ingin mengetahui Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan E-KTP di Desa Sragi, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Ponorogo ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan E-KTP di Desa Sragi, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Ponorogo.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- b. Penelitian yang dilaksanakan dapat berguna untuk ilmu pemerintahan sesuai program studi yang dipelajari di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dibidang pelaksanaan proses penelitian mulai dari pencarian masalah sampai dengan selesai dan juga sebagai ajang analisis ilmu ataupun teori yang didapat dari perkuliahan.

##### b. Bagi Aparatur Pemerintah Desa

Diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna bagi pemerintah dan secara khusus bagi pihak terkait yaitu desa sragi.

## **E. Penegasan Istilah**

### **1. Kinerja**

Bahwasanya prestasi kerja atau kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada pegawai yang didasarkan atas kemampuan, kedisiplinan, kesungguhan kerja dan hasil kerja pegawai (frazier moore,1987 : 23).

### **2. Pemerintah desa**

Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asasi usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintah desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.(widjaja,2003:56)

### **3. Pelayanan**

Pelayanan jasa tidak terwujud barang sehingga tidak tampak (*intangible*).meskipun wujudnya tidak Nampak ,proses penyelenggaraanya bisa diamati dan dirasakan,suatu layanan dapat dinilai cepat,lambat, menyenangkan, menyulitkan , murah atau mahal (dwiyanto,2006:138).

### **4. E-KTP ( Elektronik Kartu Tanda Penduduk)**

E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamana/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional.

## **F. Landasan Teori**

### **1. Kinerja**

Bahwasanya prestasi kerja atau kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada pegawai yang didasarkan atas kemampuan, kedisiplinan, kesungguhan kerja dan hasil kerja pegawai (frazier moore, 1987:23).

#### **a. Pengertian Kinerja.**

Pengertian kinerja :kinerja seseorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual,karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas ujuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing –masing karyawan.kinerja adalah sebuah aksi,bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terjadidari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual,karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya,kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan ,usaha dan kesempatan yang diperoleh.hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasilkerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu (timpe,1993:3)

Secara sederhana kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh kinerja seorang selama periode waktu tertentu pada bidang tertentu.

Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan harus memiliki keahlian dan ketrampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang dimilikinya (Malayu sp, 2000:65)

Kemudian menurut pendapat Mangkunegara, dalam bukunya manajemen sumber daya manusia yang dimaksud dengan prestasi kerja sama dengan kinerja yang memiliki arti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2000:65)

Berdasarkan uraian di atas dapat disampaikan bahwa kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dapat diselesaikan atau yang telah dilaksanakan sebagai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu kinerja merupakan suatu tolak ukur yang diberikan kepada pegawai yang menjalankan tugas di dalam suatu lembaga seperti dipemerintahan atau lembaga swasta lainnya.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain: terdiri dari faktor motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-

kondisi fisik dan kebutuhan fisiologi, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik (Sutemister, 1999:45).

Kemudian dalam pembahasan lainya menurut Mahsum menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa elemen pokok, yaitu:

- 1) Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi.
- 2) Merumuskan indikator dan ukuran kerja.
- 3) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.
- 4) Evaluasi kinerja / feel back, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas (Mahsum, 2000:63).

Kemudian dalam bagian lainya Mahsum menjelaskan kinerja pegawai dalam konteks pemerintah sebagai sector public ada beberapa aspek yang dapat dinilai kinerjanya adalah sebagai berikut:

- 1) Kelompok masukan (input)
- 2) Kelompok proses (proses).
- 3) Kelompok keluaran (output).
- 4) Kelompok hasil (outcome).
- 5) Kelompok manfaat (benefit).
- 6) Kelompok dampak (impact).

Dengan demikian dalam konteks pemerintahan akan lebih detil dan rumit dalam penilainya, sehingga focus pengukuran kinerja sektor publik

justru terletak pada aut come yang dihasilkan oleh individu ataupun organisasi keseluruhan, outcome harus bisa memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan organisasi sector publik. Secara umum pengukuran kinerja pegawai khususnya dalam lingkungan pemerintah kurang dilakukan pengawasan secara kontinyu sehingga dalam melaksanakan tugas selalu berpedoman pada kaidah-kaidah yang telah ditentukan (Mahsum,2000;72).

## 2. Pemerintah Desa

- a. Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asasi usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintah desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.
- b. Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintah, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Kepala desa bertanggung jawab kepada Badan Perwakilan Desa dan menyampaikan laporan pelaksanaan tersebut kepada Bupati.
- c. Desa dapat melakukan perbuatan hukum, baik hukum publik maupun hukum perdata, memiliki kekayaan, harta benda dan bangunan serta dapat dituntut dan menuntut di pengadilan. Untuk itu, kepala desa dengan persetujuan Badan Perwakilan Desa mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum dan mengadakan perjanjian yang saling menguntungkan.

- d. Sebagai perwujudan demokrasi, di desa dibentuk Badan Perwakilan Desa yang sesuai dengan budaya yang berkembang di desa yang bersangkutan, yang berfungsi sebagai lembaga legislasi dan pengawasan dalam hal pelaksanaan Peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa dan Keputusan Kepala Desa.
- e. Di desa dibentuk lembaga kemasyarakatan desa lainnya sesuai dengan kebutuhan desa. Lembaga Kemasyarakatan Desa merupakan mitra pemerintah desa dalam rangka pemberdayaan masyarakat desa.
- f. Desa memiliki sumber pembiayaan berupa pendapatan desa, bantuan pemerintah dan Pemerintah Daerah, pendataan lain-lain yang sah, sumbangan pihak ketiga dan pinjaman desa.
- g. Berdasarkan hak asal-usul desa yang bersangkutan, Kepala Desa mempunyai wewenang untuk mendamaikan perkara / sengketa dari para warganya.
- h. Dalam upaya meningkatkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang bercirikan perkotaan, dibentuk kelurahan sebagai unit pemerintahan kelurahan yang berada dalam daerah kabupaten / kota.

(Widjaja.2003:56)

### 3. Pelayanan

Pelayanan jasa tidak terwujud barang sehingga tidak tampak (*intangible*).meskipun wujudnya tidak Nampak ,proses penyelenggaraanya bisa diamati dan dirasakan,suatu layanan dapat dinilai cepat,lambat, menyenangkan, menyulitkan , murah atau mahal (dwiyanto,2006:138).

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat matadan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintah sering kali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perjanjian dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen pemerintah sebagaimana telah dipakai dalam kementrian pendayagunaan Aparatur Negara yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan(KepMenPan No 63 Tahun 2003).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (perda No.11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik jatim pasal 1).

Dari definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai salah bentuk pelayanan , baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan lingkungan

BUMN dan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

a. Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Publik

Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi, akan tetapi pencapaian tujuan ini harus mengacu pada misi visi organisasi. Selain itu orientasi penyelenggaraan pelayanan publik harus mencapai pelayanan yang tetap sasaran dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku (Penjelasan Umum Perda Pelayanan Publik Jawa Timur No.11 pasal 2 huruf j)

Efisiensi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pertandingan antara input dan output. Input dimaksudkan dapat berupa upaya biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi output, pelayanan public dikatakan efisien apabila dapat menghasilkan produk pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan atau pengguna pelayan.

Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk yang diberikan. Disamping itu, harus dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dari suatu kerja atau pemerintah lain yang terkait. Yang menentukan tingkat keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dengan memperhatikan kebututuhan pelayanan

yang sederhana , cepat , murah dan wajar sesuai dengan peraturan perundang-undang

b. Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara harus memenuhi azas-azas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Transportasi ,pelaksanaan pelayanan publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat pengguna layanan.
- 2) Akuntabilitas, pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 3) Kondisional,pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efektifitas dan efisiensi.
- 4) Partisipasi,mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertahankan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak,tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan – bedakan suku,ras,agama, golongan ,gender dan status ekonomi dalam pemberian pelayanan publik.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi masing –masing pihak .

c. Tujuan Pelayanan Publik

- 1) Mewujudkan kepastian hak , tanggung jawab ,kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan azas-azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
- 3) Terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- 4) Mewujudkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku (PerDa Pelayanan Publik Jatim No.11 tahun 2005 pasal 3).

d. Hak dan kewajiban penerima pelayanan publik

Hak dan kewajiban penerima pelayanan publik yaitu :

- 1) Hak Penerima Pelayanan Publik
  - a) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai dengan standart yang telah ditentukan.
  - b) Mendapat kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkap nya tentang sistem mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik.
  - c) Memberikan sarana untuk perbaikan pelayanan publik.
  - d) Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif ,satu, bersahabat, dan ramah.

- e) Memperoleh kompensasi sesuai dengan standart pelayanan publik yang telah ditetapkan .
- f) Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian.
- g) Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang telah diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.
- h) Mendapatkan pembelaan,perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa publik. (PerDa Pelayanan Publik Jatim No.11 Tahun 2005 pasal 5).

## 2) Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

- a) Mentaati mekanisme ,prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.
- c) Mengawasi penyelenggaraan pelayanan public dan menyelesaikan sengketa pelayanan publik.

## e. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik . dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan, pelayan tidak berbelit-belit,mudah dipahami dan dilaksanakan.

- 2) Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administrative pelayan publik, unit kerja yang bewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan,sengketa.
- 3) Kepastian waktu, pelayana public harus diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
- 4) Keamanan, produk dan proses pelayana publik memberikan rasa aman dan adanya kepastia hukum .
- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana,terjadinya sarana dan prasarana kerja,peralatan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika.(Kep MenPan No.63 Tahun 2003).

#### 4. E-KTP atau Elektronik Kartu Tanda Penduduk

E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamana/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base 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)

a. Prosedur pembuatan e-KTP (secara umum)

- 1) Ambil nomor antrian
- 2) Tunggu pemanggilan nomor antrean
- 3) Menuju keloket
- 4) Entri data dan foto
- 5) Perekapan KTP selesai
  - a) Penduduk datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
  - b) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
  - c) Foto(digital)
  - d) Tanda tangan(pada alat perekam sidik jari)&scan retina mata
  - e) Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari.

b. Syarat pengurusan KTP

- 1) Berusia 17 Tahun
- 2) Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
- 3) Mengisi formuler F1.01(bagi penduduk yang belum pernah mengisi /belum ada data disistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan.
- 4) Foto Copy Kartu Keluarga (KK).

c. Landasan Hukum

- 1) Undang-Undang No. 32 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

- 2) Peraturan presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan peraturan Presiden Nomor 32 tahun 2010.
- 3) Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 6 Tahun 2011 tentang standart & spesifikasi perangkat lunak & Blangko KTP Berbasis NIK secara Nasional.
- 4) Peraturan Menteri Dalam Negeri NO. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis NIK secara Nasional.

d. Tujuan

Mewujudkan kepemilikan satu identitas(KTP) untuk satu penduduk yang memiliki kode dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasional.

e. Manfaat

- 1) Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum pada masyarakat.
- 2) Untuk mendukung terwujudnya data kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam pemilu & pemilik ada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi , dan semua warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
- 3) Untuk mempermudah dan memberikan keamana dalam pelayanan diberbagai sektor baik instansi pemerintahan maupun swasta.

## **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional dari penelitian yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan E-KTP di Desa Sragi, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Ponorogo” adalah sebagai berikut :

- a. Kinerja sebagai *performance*, merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sehingga kinerja dapat menjadi tolak ukur dari kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Oleh karena itu, aparatur pemerintah desa dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif (Suyadi Prawirosentono 2008 : 2)

## **H. Metode Penelitian**

Menurut DR. Irwan Suhartono, Metode penelitian adalah suatu stratei menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data-data yang diperlukan. Metode penelitian digunakan karena mempunyai kedudukan yang sangat penting di dalam melakukan penelitian. Dalam metode penelitian ini terdapat petunjuk yang sistematis, terencana dan teratur tentang kegiatan penelitian sehingga hasil yang diperoleh benar, akurat dan ilmiah, sehingga tujuan

penelitian bisa tercapai. Di dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan maksud untuk secara runtut dan sistematis. Dalam penelitian ini peneliti mengambil langkah-langkah metode penelitian yang ada diantaranya adalah :

### **1. Jenis penelitian**

Dalam suatu penelitian ada beberapa jenis penelitian yang dijadikan acuan atau karakter, yaitu deskriptif, historic, eksperimental. Dalam hal ini penulis menggunakan diskriptif yakni metode-metode penelitian terhadap suatu obyek pada masa sekarang dengan menuturkan , menganalisa dan mengklarifikasi data yang diperoleh dengan berbagai sumber untuk diinterpretasikan secara tepat seperti teorinya M.Nazir

### **2. Lokasi penelitian**

Penelitian ini lakukan di desa Sragi Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo”. Peneliti memilih lokasi tersebut karena pada saat ini masih banyak warga yang belum memiliki e-ktp.

### **3. Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian kualitatif adalah orang yang memberikan informasi terhadap hal-hal yang diteliti. (Fatchan, 2011:68) informan ditentukan atas keterlibatan yang bersangkutan terhadap situasi atau kondisi sosial yang akan dikaji dalam sebuah penelitian. Selain itu, menurut Spradley (1980) yang dikutip pada buku Moeleng J, Kriteria informan adalah sebagai berikut :

Informan yang bisa memberikan informasi mengenai objek yang diteliti, informasi seyogyanya harus memiliki beberapa criteria, diantaranya :

1. Cukup lama dan intensif dengan informasi yang akan mereka berikan
2. Masih terlibat penuh dengan kegiatan yang diinformasikan.
3. Mempunyai banyak waktu untuk memerikan informasi.
4. Tidak mengkondisionalkan atau merekayasa informasi yang akan diberikan
5. Siap memberikan informasi dengan ragam pengalamannya.

Dalam penelitian kualitatif, biasanya peneliti memiliki jumlah subyek (informan) yang terbatas. Dengan jumlah yang terbatas itu, peneliti akan bertanya kepada subyek yang dijumpai dilokasi penelitian, maka dari itu untuk penelitian ini untuk menentukan informan, penelitian ini menggunakan teknik, *Convenience Sampling atau Accidental Sampling* yaitu Sampel yang terdiri dari unit atau individu yang mudah ditemui, dalam hal ini peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Misalnya seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada disitu atau kebetulan dia mengenal orang tersebut. Dengan kata lain siapa saja yang kebetulan ketemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel dan sampelnya diambil secara acak (random) (Noor, 2011:155)

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam hal *penelitian* data sangatlah penting, supaya hasil penelitiannya bisa dipertanggung jawabkan. Data adalah segala keterangan (informasi)

mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. (idrus, 2009:61)

Teknik pengumpulan data dalam kegiatan penelitian ini adalah :

**a. Interview / wawancara**

Wawancara merupakan proses percakapan dengan maksud untuk mengotruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi,motivasi, da perasaan yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yaitu mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarai (*interviewee*) (Bungin,2003 :108)

**b. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang telah dibuat oleh orang lain. Dokumentasi dapat dilakukan untuk menyimpan hasil penelitian dan mendapatkan gambaran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Dokumentasi merupakan semua kegiatan yang berkaitan dengan penyimpanan foto, pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi tentang penelitian terkait yang berhubungan dengan pelayanan e-ktip di Desa Sragi,Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo.

**c. Observasi**

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan juga pencatatan yang dilakukan secara sengaja dan sistematis yang terjadi dalam suatu kelompok orang yang mengacu pada syarat-syarat dan aturan penelitian ilmiah.

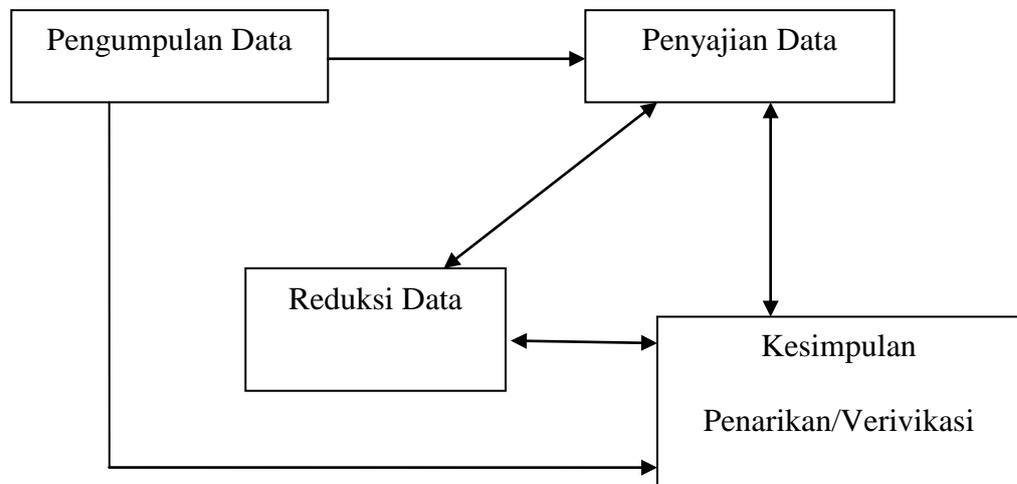
## 5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun temuan penelitian secara sistematis dari hasil wawancara, dokumentasi dan data-data lapangan. Hasil dari temuan penelitian tersebut dapat ditafsirkan lebih dalam untuk menemukan makna sehingga dapat ditarik kesimpulan sehingga dari hasil penelitian tersebut dapat dipahami. (Bungin, 2003:194).

Dari hasil penelitian yang telah disimpulkan secara deskriptif kualitatif, sehingga dapat memberikan penjelasan yang rinci, sistematis dan akurat tentang permasalahan yang telah diangkat dan dirumuskan. Dalam model analisis data Humberman dan Miles mengajukan model interaktif. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama yaitu, redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Kegiatan tersebut saling menjalin pada saat, sebelum, selama dan sesudah pembentukan yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut. (Idrus, 2009:148).

Dari beberapa analisis tersebut, maka secara ringkas proses itu dapat digambarkan (Humberman dan Miles, 1992)

Gambar 1



Sumber : Humbeman dan Miles, 1992

Dalam model interaktif, tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan proses sirkulus dan interaktif. Dengan sendirinya peneliti harus memiliki kesiapan untuk bergerak aktif di antara empat sumbu kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama penelitian.

Dengan begitu, analisa ini merupakan sebuah proses yang berulang dan berkelanjutan secara terus-menerus dan saling menyusul. Kegiatan keempatnya berlangsung selama dan setelah proses pengambilan data berlangsung. Kegiatan ini baru berhenti saat penulis akhir penelitian telah siap dikerjakan

Berikut ini paparan masing-masing proses secara selintas.

#### 1. Tahap pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data sebagaimana diungkap sebelumnya yaitu melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan.(Idrus,2009:148)

#### 2. Tahap reduksi data

Tahap reduksi data merupakan bagian dari kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagaimana data mana yang dibutuhkan, dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebut, cerita-cerita apa yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analisis. Dengan begitu, proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi.(Idrus, 2009:150)

#### 3. Penyajian data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yang dimaknai oleh miles dan huberman (1992) sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, penelitian akan lebih

mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.( Idrus,2009:151)

#### 4. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Beberapa cara dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasu negative (kasus khas,bebeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada dimasyarakat (Idrus,2009:151)

Dari pengertian diatas dalam menganalisis data yang diperoleh setelah melalui tahap pengumpulan data, langkah berikutnya penulis menganalisis data yang diperoleh dari lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu cara berfikir induktif dimulai dari analisis sebagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian menuju kearah kesimpulan.