

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara profesional, karena bekerja dalam pelayanan yang profesional menghasilkan hal-hal yang baik. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu melayani masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi mencerminkan keberhasilan pelaksanaan pelayanan tersebut. Pelayanan publik adalah kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar barang, jasa, dan jasa pengelolaan sesuai dengan hak dasar seluruh warga negara atau penduduk. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh pegawai yang mumpuni yang dapat menjalankan tugasnya sebagai aparatus sipil negara. Masyarakat sendiri menginginkan pelayanan prima dari pemerintah. Karena pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Tantangan yang dihadapi pemerintah saat ini adalah memberikan pelayanan yang profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Profesionalisme juga sejalan dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 yang mewajibkan aparatus sipil negara khususnya aparatus sipil negara untuk melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu, semua perangkat perlu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional..

Profesionalisme terutama ditentukan oleh bidang tanggung jawab dan kemampuan orang tersebut untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan tingkatannya. Penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan status kependudukan dalam bentuk pelayanan publik khususnya kartu tanda pengenal, kartu keluarga dan akta kelahiran merupakan tugas pelayanan kependudukan dan status kewargaan. KTP, KK, dan akta kelahiran merupakan kebutuhan publik bagi siapa saja yang memenuhi persyaratan tertentu. Tanpa layanan ini, akan sulit untuk melakukan bisnis dengan orang lain. Dalam hal ini salah satu proses pencapaian good governance dilakukan oleh para ahli birokrasi dan harus dilakukan secara profesional dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Peran atau tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tetapi seringkali pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, untuk itu pegawai harusnya memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan amanat yang telah diberikan. Profesionalisme dikalangan pegawai terkadang tidak luput juga dari berbagai persoalan. Di antaranya adalah kapasitas SDM para pegawai yang tidak memenuhi dengan jenis dan sifat pekerjaannya. Kemudian tingkah laku para pegawai yang semata-mata sendiri dalam menjalankan tugas tanpa melihat prosedur dan aturan yang berlaku di instansi mereka bekerja. Masyarakat sebagai pengguna jasa menginginkan pelayanan yang baik, adil, jujur dan merata. Para pegawai dituntut untuk melakukan tugas dan fungsinya secara profesional.

Profesionalisme aparatur negara tersebut diantaranya sangat menunjang terhadap peran Sekretariat Daerah sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab terhadap perencanaan pembangunan sebagaimana

diamanatkan dalam pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah urusan perencanaan dan pengendalian pembangunan

Profesionalisme pegawai dituntut bisa melayani masyarakat dengan baik dalam hal ini adalah pelayanan publik. Suatu keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat, bagaimana masyarakat dapat merasa puas dilayani dengan baik kebutuhannya, maka dari itu pegawai selalu dituntut untuk mementingkan umum daripada mementingkan kepentingan pribadi mereka. Karena itu semua sudah menjadi tanggung jawab mereka sebagai pegawai negeri. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public.

Pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah, dan masalah pelayanan publik secara umum diasosiasikan dengan lemahnya prinsip-prinsip *good governance* berikut ini: Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berarti memenuhi kebutuhan orang lain, dan pelayanan berarti menyiapkan apa yang dibutuhkan. Demikian pula peran utama pemerintah adalah melayani masyarakat.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan terhadap barang, jasa dan/atau pemerintah warga negara dan penduduk. Layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Penyelenggara pelayanan publik (selanjutnya disebut penyelenggara) telah dibentuk khusus untuk instansi pemerintah, badan usaha, semua badan independen yang dibentuk oleh undang-undang untuk pelayanan publik, dan pelayanan publik. Lembaga hukum lainnya.

Sering kali permasalahan dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan terhadap pelayanan pemerintahan, antara lain kurang senyum, berbelit-belit, lambat dan fasilitas pelayanan, hal ini yang menyebabkan masyarakat tidak puas dengan kerja pelayanan pemerintah dan jauh dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat.

Fasilitas Dispendukcapil Ponorogo sangat baik. Tempat duduk untuk masyarakat menunggu juga sangat nyaman apalagi sekarang sudah ada pusat pelayanan umum atau yang disebut juga mall pelayanan publik, tidak hanya itu fasilitas untuk difabel dan kamar untuk ibu menyusui juga sangat memadai. Karyawan juga memenuhi tugas mereka secara responsif. Alur kerja pembuatan persyaratan proseduralnya juga bagus, sehingga masyarakat tidak bingung saat menghadapinya. Pemerintah yang tugasnya menjalankan aparatur pemerintahan dan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang semakin bermutu. Karena pelayanan yang bermutu

untuk tujuan melayani masyarakat dengan sepenuh hati merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Selain itu, sebelum era globalisasi, kualitas pelayanan akan semakin ditantang untuk lebih optimal,

mampu memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang lebih tinggi, baik dari segi kualitas maupun kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diterima.

Kasus ketidak profesionalisme dari dinas dukcapil sendiri terjadi pada tahun 2020 Viral di media sosial foto kartu keluarga (KK) dijadikan bungkus tempe di pasar. Ini adalah salah satu kasus kurang profesionalnya aparatur sipil negara dalam menyimpan data kependudukan dan pencatatan sipil. (Sumber: <https://regional.kompas.com/read/2020/10/01/05300011/viral-foto-kartu-keluarga-digunakan-jadi-bungkus-tempe-di-pasar-ini?page=all>).

Berkaitan dengan hal tersebut, mengenai tingkat keberhasilan maupun kegagalan Pemerintah Ponorogo khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam tugasnya melayani masyarakat, hal yang mendasari penelitian ini pada pelayanan yang ada di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil. Dari urian di atas, penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo, untuk mengetahui “profesionalisme dalam pelayanan publik”.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini akan memfokuskan pada pokok bahasan pertanyaan yaitu, Bagaimanakah Profesionalitas Kerja Aparatus sipil negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Profesionalitas Kerja Aparatus sipil negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai pengetahuan secara akademik bagi mahasiswa dan masyarakat pada umumnya baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sarana menambah khasanah bacaan dalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan bandingan di masa yang akan datang.
- b. Penelitian ini di harapkan menjadikan kontribusi bagi kepustakaan program studi Ilmu Pemerintahan, penuls dan juga bisa dijadikan pegangan Penulis lain dalam peneletian yang serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan manfaat bagi peneliti sendiri guna menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan yaitu Ilmu Pemerintahan
- b. Manfaat peneletian sebagai bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional.

E. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah memahami konsep dalam penelitian ini akan di jelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Profesionalisme adalah keahlian dan kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana, (Tjokrowinoto, 1996)
2. Aparatus sipil negara (ASN) adalah salah satu jenis kepegawaian negeri di samping anggota TNI dan anggota POLRI. Pengertian Pegawai Negeri adalah warga Negara RI yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, di angkat oleh pejabat berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas Negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan, (Safredo, 2021).
3. Pelayanan Publik, Menurut Kurniawan; diartikan sebagai pemberi pelayanan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan, (Sinambela, 2006).

F. Landasan Teori

1. Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme merupakan bagian dari konsep ilmu Administrasi Public dan Manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia. Terkait dengan konsep profesionalisme (profésionalisme) adalah dimana terdapat sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang profesional. Sedangkan profesionalisme berasal daripada profesion

yang bermakna berhubungan dengan profesion dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya.

Pada era otonomi daerah saat ini yang dimana penyelenggaraan sudah sampai pada elemen paling bawah, keberadaan profesionalisme pegawai menjadi modal penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam pelayannya Account Representative/Aparatus sipil negara dituntut mampu bekerja secara profesional yang tentunya memerlukan kemampuan yang baik tentang pelayanan publik baik soft skill dan hard skill.

Sedangkan dalam proses pelaksanaannya, profesionalisme memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap variabel kinerja, apabila seorang pegawai menunjukkan sikap profesional untuk melayani masyarakat, maka ia telah berkinerja baik. Sehingga dalam penjelasan tersebut profesionalisme memiliki hubungan dengan *output* keluaran penyelenggaraan pemerintah yakni pelayanan public yang dapat berjalan dengan prima, dimana perlu adanya dukungan keberadaan pegawai yang memiliki kompetensi profesionalisme.

Menurut Achmad Gani Persepsi pegawai terhadap profesionalisme dalam hal tindakan yang konsisten, pasti dan disiplin menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai sangat baik dan berperan penting dalam meningkatkan kinerja, (Prasojo & Rudita, 2014). Sedangkan Profesionalisme menurut Siagian adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat dengan indikator profesionalisme antara lain, kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia, teknologi informasi, dan keandalan

Dalam penyelenggaraan tugas fungsi pemerintah sekarang dituntut untuk lebih prima dalam menjalankan fungsi sebagai *public service*. Kepuasan pelayanan menjadi tujuan dalam penyelenggaraan pemerintah saat ini. Sehingga jika mengacu dalam penjelasan terkait definisi profesionalisme diatas maka tantangan pemerintah saat ini adalah mampu

menyediakan pegawai yang mengedepankan profesionalisme dalam menunjang tugas dan fungsi pelayanan publik.

Sedangkan indikator profesionalisme *Account Representative* menurut Siti Kurnia Rahayu antara lain:

- a) *Knowledge* (Pengetahuan) dalam menguasai ketentuan regulasi dan SOP dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik
- b) *Skill* (Kemampuan) mengawasi dan memfasilitasi user dalam permintaan dan permohonan pada tahap pelayanan public
- c) *Attitude* (Sikap) kreatif, komunikatif, proaktif, dan inovatif. (Rahayu & Suhayati, 2010)

Profesionalisme pegawai merupakan salah satu dari 10 prinsip tata pemerintahan yang baik, yang dibuat oleh UNDP (United Nations Development Program), berdasar aspek kelembagaan: yaitu Partisipasi, Penegakan Hukum, Transparansi, Akuntabilitas, Persamaan, Tanggap pada tuntutan masyarakat, sedangkan dari aspek manusianya. Visioner, Profesionalisme, Efektif dan efisien, dan Pengawasan.

Secara konseptual hubungan antar prinsip bersifat mutualistik dan saling mendukung antara profesionalisme dan pelayanan public. Sehingga dalam menunjang pelayanan yang optimal pemerintah kepada masyarakat, sangat diperlukan keberadaan aparatus sipil negara yang berkompeten/profesionalisme pada bidang yang sesuai dengan kompetennya.

Terdapat daya dukung dalam menunjang keberadaan aparatus sipil negara dalam menjalankan tugas dan fungsi secara kompeten/profesionalisme dimana dikemukakan oleh, Islamy menyebutkan empat elemen pokok profesionalisme aparatur yang sesuai dengan tuntutan *good governance*, yaitu:

- a) *Equity*, yaitu perlakuan yang adil kepada masyarakat;
- b) *Loyalty*, yaitu kesetiaan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan sekerja.
- c) *Responsibility*, yaitu bertanggung jawab atas apapun yang dikerjakannya. (Islamy, 2002).

Keberadaan elemen tersebut menjadi dasar bagi aparatus sipil negara dalam menunjang tugas dan fungsi dalam menjalankan peran sebagai public service. Adapun dalam hal ini peneliti lebih akan menekankan dalam melihat sejauh mana profesionalisme pegawai di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo dalam perannya sebagai pelayan public terkait dengan pelayanan publik.

2. Aparatus sipil negara

Pengaturan mengenai Aparatur Sipil Negara (ASN) sekarang ini ditetapkan dalam Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang merupakan pengganti Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok- Pokok Kepegawaian. Pada pasal 1 UU.No.5 Tahun 2014 disebutkan pengertian ASN adalah profesi bagi Aparatur sipil negara (ASN) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah.

Adapun selain itu diperjelas dalam pasal 2 disebutkan yang dimaksud dengan ASN adalah Aparatur sipil negara (ASN) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Terdapat perbedaan antara ASN dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), secara mendasar perbedaan terletak pada ayat (2) PPPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang. Perbedaan mendasar antara ASN dan PPPK yaitu :

a. Status

ASN berstatus sebagai pegawai tetap sementara PPPK berstatus sebagai pegawai tidak tetap, diangkat dalam jangka waktu tertentu yang tertuang dalam perjanjian kerja.

b. Penugasannya

ASN ditugaskan untuk menduduki jabatan pemerintahan, sedangkan PPPK ditugaskan dalam rangka melaksanakan pemerintahan (Policy Paper Kajian Isu Strategis: Menjawab Pertanyaan Publik mengenai Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja, 2014).

Meskipun demikian, perbedaan antara menduduki jabatan pemerintahan dan melaksanakan tugas pemerintahan nampaknya perlu dipertegas kembali, karena pada hakekatnya PPPK juga di kontrak dalam jabatan tertentu.

Berkenaan dengan hal tersebut, dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*), serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, efektif, dan berkualitas, tentunya perlu didukung oleh adanya pegawai ASN yang profesional, bertanggung jawab, adil, jujur, dan kompeten dalam bidangnya. Dengan kata lain, pegawai ASN dalam menjalankan tugas tentunya harus berdasarkan pada profesionalisme dan kompetensi, sesuai kualifikasi bidang ilmu yang dimilikinya, (Ryngaert & Wouters, 2004).

3. Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Konsep pelayanan publik banyak disampaikan oleh para ahli yang masing-masing mempunyai pandangan seseuai dengan sudut kajian dan penelaah masalah yang berbeda-beda.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan

Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pengejawantahan dari amanat konstitusi tersebut untuk memberikan pelayanan kepada warganegaraanya. Dua aktor penting dari pelayanan publik menyangkut, adalah itu pemerintah sebagai penyedia barang atau jasa dan warganegara atau masyarakat sebagai pengguna barang atau jasa. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan,

Menurut Kotler bahwa pelayanan public (*publicservice*) pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan (*un-ownwrship*), (Fandy, 2011).

Selain itu pelayanan publik bersifat proses kegiatan yang berupa jasa untuk menyelenggarakan atau mengadakan sesuatu yang semula tidak ada tetapi karena menjadi kebutuhan masyarakat yang terus diperjuangkan, sehingga kebutuhan itu menjadi kepentingan yang tidak bisa ditawartawar lagi harus masung agenda setting pemerintah dan diprioritaskan untuk mengadakan atau menyediakan tuntutan tersebut (Rusli, 2013).

Tugas pelayanan publik tersebut meliputi pengadaan/penyediaan barang dan jasa yang penggunaannya memiliki ciri nonrivaly (Sinambela, 2007), yaitu barang dan jasa yang pemakaiannya oleh seseorang tidak dapat

mencegah orang lain untuk menggunakan barang dan jasa yang sama (Yousa, 2002). Sedangkan pelayanan public menurut Ibrahim, bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin tangibel, reliabel, responsif, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya), (Ibrahim, 2019).

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat, (Thoha, 2010).

Pelayanan berkualitas merupakan pilar utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan akan informasi yang beragam, oleh karena itu dari pelayanan tersebut akan terbentuk upaya pemenuhan keinginan dan harapan

Pengguna layanan tersebut, terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu:

1. *Expective service* (pelayanan yang diharapkan)“ dan
2. *Perceived service* (pelayanan yang diterima),

G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan uraian konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan oprasionalisasi dari suatu penelitian. Adapun yang menjadi indikator-indikator dalam penelitian ini adalah:

1. Profesionalisme Aparatus sipil negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, yang meliputi:
 - a. Kemampuan pengetahuan pegawai terhadap tugas dan fungsi jabatan
 - a) ASN dapat mengetahui SOP pelayanan publik
 - b) ASN dapat mengatasi permasalahan keluhan masyarakat
 - c) ASN memiliki ketersediaan kompetensi diklat yang diperlukan
 - b. Keterampilan (Inovasi) ASN dalam melayani public
 - 1) Inovasi pelayanan dalam meningkatkan performa layanan
 - 2) Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam sector pelayanan
 - 3) Ketersediaan kesempatan dan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan kebutuhan.
 - c. Sikap dan loyalitas ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan
 - 1) Pelayanan 5S dan Pelayanan jemput bola dalam pendataan masyarakat
 - 2) Pelayanan terpadu melalui program inovasi

H. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan data-data yang lengkap untuk memberi jawaban semua masalah-masalah yang di teliti, oleh karena itu digunakan metode sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di pakai adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi alamiah, Menurut Denzin dan Licoln

dalam Djaman Satori, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo. Dikarenakan, yang pertama saya ingin membuktikan selama ini citra negatif yang melekat pada aparat birokrat sama halnya juga terjadi di lokasi yang akan saya teliti, yang kedua, saya berdomisili di Kabupaten Ponorogo, sehingga nanti dapat memudahkan untuk melakukan penelitian.

3. Penentuan Informan

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugianto dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah: "*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti". (Sugyianto,2012) Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti.

Subjek penelitian adalah orang yang dapat memahami dan menguasai secara valid dapat memberikan data atau informasi sekaligus bahan sesuai dengan yang di teliti. Subyek yang dimaksud disini adalah:

1. Kepala bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk : 1 orang
2. Staf Pegawai : 2 orang
3. Masyarakat : 3 orang

4. Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Lexy Moelong, (Moleong, 2008) kata kata serta tindakan obyek yang diamati di wawancarai merupakan sumber data yang utama atau primer. Sumber data yang peneliti gunakan adalah berupa kata kata yang diperoleh dari sumber informan atau orang yang meneliti interview. Dengan adanya sumber data primer peneliti berharap bisa mendapat informasi yang lebih lengkap, karena langsung berhadapan dengan sumber yang dianggap mewakili dan faham dengan apa yang diteliti.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian kualitatif sering disebut bahwa sumber data diluar kata kata dan tindakan adalah sumber data sekunder, walaupun begitu sumber data ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam penelitian. Sumber data sekunder tambahan ini berupa sumber tertulis foto dokumen dan data data statistic. Dalam data sekunder ini, peneliti melakukan kegiatan terjun lapangan untuk melihat, mengamati mengenai kebenaran akan suatu data dan fakta pada suatu obyek peneliti sehingga memperoleh data yang valid dalam penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standat lain. Observasi dilakukan terhadap objek yang diteliti sehingga peneliti melihat secara langsung keadaan yang sebenarnya untuk memperoleh gambaran objek yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan keterangan.

Wawancara dalam penelitian sering digunakan sebagai sarana untuk mendapatkan lebih banyak informasi secara lisan dari sumber yang memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan penelitian, dengan orang per orang atau lebih dalam suatu tempat.

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara mencari beberapa sumber yang memiliki keterkaitan baik secara tertulis, peraturan perundangan, arsip, catatan, buku agenda dan lain sebagainya yang dimiliki terkait dengan penelitian.

6. Analisa Data

Setelah data terkumpul dan data ada di tangan penulis maka langkah selanjutnya adalah bagaimana data yang telah ada itu diolah dan dianalisis. Analisis data merupakan bagian penting dari suatu penelitian. Analisa data ini mengungkapkan hasil dari data penelitian yang didapatkan, sesuai pendapat Singarimbun tujuan analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Adapun teknik analisa data yang kami gunakan dalam hal ini adalah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pengumpulan data penelitian seorang peneliti dapat menemukan kapan saja waktu untuk mendapatkan data yang banyak, apabila peneliti mampu menerapkan observasi, wawancara atau dari berbagai dokumen yang berhubungan dengan subjek yang diteliti. Makanya pada tahap ini, peneliti harus bisa merekam data lapangan dalam bentuk catatan lapangan, harus di seleksi masing masing data yang relevan dengan focus masalah yang diteliti.

b. Display Data

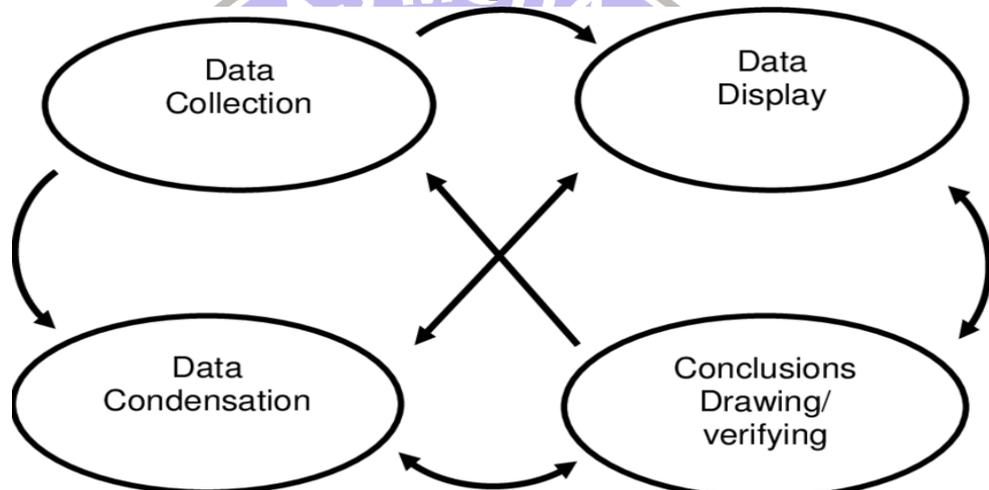
Display data atau penyajian data merupakan langkah kedua setelah reduksi data yang dilakukan oleh peneliti. Penyajian data diikuti oleh proses mengumpulkan data data yang saling berhubungan satu sama lain melalui wawancara, pendokumentasian dan pengamatan yang

lebih mendalam. Hal ini dimasukkan untuk memperkuat hasil reduksi data untuk diolah lebih lanjut sehingga pada akhirnya akan menghasilkan suatu kesimpulan.

c. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Langkah ketiga yaitu kesimpulan dan verifikasi data. Setelah peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian, peneliti mempelajari dan memahami kembali data data hasil penelitian, meminta pertimbangan pada berbagai pihak mengenai data data yang diperoleh di lapangan. Isi kesimpulan tersebut akan menyatakan kredibilitas dari asumsi awal yang ditentukan oleh peneliti.

Gambar 1. 1 Komponen Analisis Data



Sumber: (Model Interaktif Miles, Huberman dan Saldana, 2014)