

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN LOMBOK TIMUR
TAHUN 2018



PROGRAM STUDI PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2019

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN LOMBOK TIMUR
TAHUN 2018

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh:

M. GUNTUR MERDIKA HADI
NIM. 21513A0016

PROGRAM STUDI PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2019

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN LOMBOK TIMUR
TAHUN 2018

Disusun dan diajukan oleh

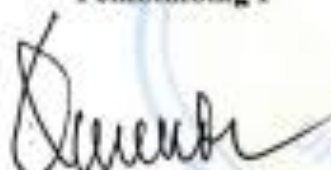
M. GUNTUR MERDIKA HADI
NIM:21513A0016

PROGRAM STUDI
STUDI PEMERINTAHAN

Skripsi ini telah di setujui oleh pembimbing untuk dilanjutkan ke sidang panitia
ujian skripsi pada:
Mataram, 15 Agustus 2019

Menyetujui:

Pembimbing I



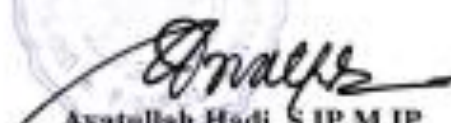
Drs. Mintasrihardi, M.H
NIDN. 0830016101

Pembimbing II



Yudhi Lestanata, S.IP., M.IP
NIDN. 0827118801

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Studi Pemerintahan



Ayatullah Hadi, S.IP.M.IP
NIDN.0816057902

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN LOMBOK TIMUR
TAHUN 2018**

Skripsi atas nama M. Guntur Merdika Hadi telah dipertahankan di depan dosen penguji program studi ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan politik Universitas muhammadiyah mataram. Pada hari/tanggal: Jum'at, 15 agustus 2019

Dosen Penguji,

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. <u>Drs. Mintasrihardi, M.H</u>
NIDN. 0830016101 | Ketua | () |
| 2. <u>Yudhi Lestanata, S.IP., M.IP</u>
NIDN. 0827118801 | Anggota I | () |
| 3. <u>Dedy Iswanto, ST., MM</u>
NIDN. 0818087901 | Anggota II | () |

**Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,**



**Drs. Amil, M.M
NIDN: 0831126204**

PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : M. GUNTUR MERDIKA HADI

Nim : 21513A0016

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lain).
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 15 Agustus 2019



M. GUNTUR MERDIKA HADI
NIM : 21513A0016

MOTTO

“SEORANG TERPELAJAR HARUSLAH JUGA BERLAKU ADIL SUDAH
SEJAK DALAM PIKIRAN, APALAGI DALAM PERBUATAN”

--- Pramoedya Ananta Toer ---



PERSEMBAHAN

Dengan hati yang dipenuhi cinta dan ketulusan, saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta :

ASRI HADI

DAN

BAIQ ARTIKAWATI

**SERTA KU DEDIKASIKAN UNTUK KEBERLANGSUNGAN ILMU
PENGETAHUAN**





KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil Alamiin, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLH SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018”** dengan lancar dan tepat waktu.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, *support*, arahan dan bimbingan banyak pihak. Oleh sebab itu penyusun ingin sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Drs. Amil, M.Ms. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP. M.IP selaku ketua Prodi Studi Pemerintahan
4. Bapak Drs. Mintasrihardi, M.H selaku Dosen Pembimbing Utama
5. Bapak Yudhi Lestanata S.IP, M.IP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, *support*, serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Untuk kedua orang tua saya, Asri Hadi dan Bq. Artikawati. Terima Kasih untuk segalanya. Semoga Tuhan Meridhai apa yang telah kalian lakukan dan perjuangkan untuk ku.
7. Untuk Kakak ku Megha Asri Kartika yang selalu mensupport dan memberi semangat.

8. Untuk teman-teman sekompotan ku, Jodi Agustin Kusuma, Lalu Nanang Alwi, Lalu Reza Fahlevi, Muhammad Rudi Hadi, Samsul Hadi, Abdul Hayyi, Lalu Eka Putra, Fahriansyah, dan Firman Sanjaya Putra . Terima Kasih atas inspirasi dari secangkir kopi.
9. Untuk semeton-semeton ku di Formasi Pakar Ummat, Terima Kasih, kalian adalah keluargaku, yang terlahir dari rahim bumi Patuh Karya.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan berikutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini memiliki manfaat untuk rekan-rekan yang ingin meneliti tentang masalah yang terkait dengan ilmu sosial dan politik.

Mataram, 15 Agustus 2019

M. Guntur Merdika Hadi

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN LOMBOK TIMUR 2018
M. GUNTUR MERDIKA HADI**

ABSTRAK

Kasus yang sedang muncul saat ini adalah masih dianggap rumitnya mekanisme dan lamanya pembuatan E-KTP ini oleh beberapa kalangan masyarakat yang notabene diwajibkan taat peraturan dengan harus memiliki E-KTP, kerumitan dimulai dari melengkapi persyaratan yang memang menuntut warga untuk mengurus dari tingkat RT hingga berakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Yang masing- masing bagian memakan waktu dan tenaga serta biaya. Ketidak jelasan waktu pelayanan ini juga menjadi penghambat tersendiri. Seharusnya ada penyesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal yang sudah ada untuk mengatur pelaksanaan pelayanan E-KTP ini, sehingga masyarakat yang akan mengurus E-KTP tidak perlu bolak-balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kembali merekam data atau mengetahui apakah E-KTPnya tersebut sudah jadi atau belum.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Desriptif Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur dengan menggunakan teori yang dikemukakan Campbell J.P yaitu Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Terhadap Program sudah efektif dan efisien.

Kata kunci :efektivitas, E-KTP, Pelayanan

**THE EFFECTIVENESS OF THE E-KTP RECORDING SERVICE
IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF
EAST LOMBOK REGENCY**

M. GUNTUR MERDIKA HADI

ABSTRACT

The case that arises at this time is the complexity of the mechanism for making E-KTP were still considered by some groups of people who incidentally are required to obey the regulations by having an E-KTP, The complexity starts from completing the requirements which indeed require residents to take care of from the RT level to the Population and Civil Registry Office as the highest level. Each of which takes time, energy and costs. The unclear of service time is also a barrier in itself. There should be adjustments to the existing Minimum Service Standards to regulate the implementation of this E-KTP service, so the people who will create of the E-KTP does not need to come in many times to the Population and Civil Registry Office to re-record data or find out whether the E-KTP has been done or not.

The aim of this study is to find out how effective the E-KTP recording service at the Department of Population and Civil Registry of East Lombok Regency. The approach of this study is descriptive qualitative. The data were collected by interview, documentation and observation.

Using the theory proposed by Campbell J.P namely Program Success, Target Success, Satisfaction of the Program, The results showed that in general the Quality of E-KTP Services at The Population and Civil Registry Office of East Lombok Regency is effective and efficien.

Key Word : Effectiveness, E-KTP, Sevice

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian terdahulu	5
2.2 Definisi Efektivitas	6
2.2.1 Konsep Efektivitas.....	6
2.2.2 Pengertian Efektivitas.....	8
2.2.3 Ukuran Efektifitas.....	10
2.3 Definisi Pelayanan Publik.....	14
2.3.1 Definisi Pelayanan.....	14
2.3.2 Definisi Publik	17
2.3.3 Definisi Pelayanan Publik.....	19
2.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	20
2.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.3.6 Asas-Asas Pelayanan Publik	23

2.3.7	Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	24
2.3.8	Faktor Penghambat Pelayanan.....	26
2.4	Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.5	Definisi <i>e-Ktp</i>	33
2.5.1	Pengertian <i>e-Ktp</i>	33
2.5.2	Keunggulan <i>e-Ktp</i>	38
2.5.3	Kelemahan <i>e-Ktp</i>	39
2.5.4	Proses Pelayanan <i>e-Ktp</i>	40
2.6	Kerangka Pikir	41
2.7	Definisi Konseptual.....	45
2.8	Definisi Oprasional	46
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Tipe Penelitian	48
3.2	Lokasi Penelitian.....	48
3.3	Jenis dan Sumber Data	49
3.4	Teknik Pengumpulan Data	50
3.5	Teknik Analisis Data	51
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 TABEL PENELITIAN TERDAHULU	5
Tabel 4.1.1.1 Distribusi Dan Proporsi Penggunaan Lahan Di Kabupaten Lombok Timur.....	54
Tabel 4.1.1.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Lombok Timur Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2.1 Tabel persentase jumlah penduduk wajib KTP yang sudah melakukan perekaman.....	60
Tabel 4.2.2 Tabel target perekaman E-KTP	63
Tabel 4.3.1 Tabel pencapaian tujuan perekaman E-KTP.....	66
Tabel 4.3.2 Jenis Pelayanan Dukcapil	68
Tabel 4.4.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas E-KTP Dukcapil	70
Tabel 4.4.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat Dengan Pelayanan Dukcapil	73

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari sekian banyak pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satunya adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi masyarakat. Kartu Tanda Penduduk ini adalah kartu tanda pengenal serta keterangan domisili yang sah. KTP ini berlaku secara nasional diseluruh wilayah Republik Indonesia. Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum 17 tahun tetap sudah kawin atau pernah kawin berhak mendapatkan KTP. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang disingkat E-KTP memiliki spesifikasi dan format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab/Kota.

Kasus yang sedang muncul saat ini adalah masih dianggap rumitnya mekanisme dan lamanya pembuatan E-KTP ini oleh beberapa kalangan masyarakat yang notabene diwajibkan taat peraturan dengan harus memiliki E-KTP, kerumitan dimulai dari melengkapi persyaratan yang memang menuntut warga untuk mengurus dari tingkat RT hingga berakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Yang masing- masing bagian memakan waktu dan tenaga serta biaya. Hingga penerbitan yang memakan waktu yang belum dipastikan. Belum lagi terjadinya kendala-kendala teknis yang mengambat pelyanan E-KTP ini. Seperti mesin E-KTP yang sering *error* terutama yang berada di kecamatan-kecamatan atau listrik yang mendadak mati, sedangkan tidak sedikit

penduduk Kabupaten Lombok Timur yang berada di luar kota bahkan di luar negeri yang harus mendadak pulang hanya untuk mengurus E-KTP ini.

Ketidakjelasan waktu pelayanan ini juga menjadi penghambat tersendiri. Seharusnya ada penyesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal yang sudah ada untuk mengatur pelaksanaan pelayanan E-KTP ini, sehingga masyarakat yang akan mengurus E-KTP tidak perlu bolak-balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kembali merekam data atau mengetahui apakah E-KTPnya tersebut sudah jadi atau belum. Selain itu pengenaan tarif atau retribusi yang transparan juga penting dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga mengurangi penyimpangan yang mungkin terjadi serta keengganan masyarakat untuk mengurus dokumen penting dikarenakan takut jika terifnya mahal. Selain itu adanya kasus tertentu yang memerlukan perhatian lebih misal hilang atau lenyapnya KTP sebelumnya, atau dokumen penunjang seperti Kartu Keluarga (KK) akibat bencana atau hambatan yang dialami oleh para lansia yang juga masih berstatus sebagai penduduk kabupaten Lombok Timur. Hal-hal tersebut yang akan lebih memperumit mekanisme yang harus dilalui dan ditaati, dan akan membutuhkan banyak waktu, tenaga serta biaya yang lebih besar. Seharusnya ada perhatian khusus dari aparaturnya pemberi layanan untuk masyarakat dengan tingkat kebutuhan tertentu misal. Selain itu kurangnya koordinasi antara pihak- pihak terkait seperti kelurahan, kecamatan dan dinas dianggap memperparah molornya waktu yang seharusnya dapat diperpendek.

Demikian pula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini masih terkesan kurang adanya sinergis dari faktor-faktor yang melatarbelakangi.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini menjadi “pekerjaan rumah” sendiri bagi para aparatur pemberi layanan dengan berbagai cara harus mampu menghasilkan layanan yang cepat, tepat dan murah sehingga dapat membantu masyarakat sebagaimana sesuai dengan tugas pokok dari aparatur pemerintah adalah memberi pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien dan mengenai kelancaran pelaksanaan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur masih perlu diteliti lebih dalam apakah sudah lancar atau masih ada kendala-kendala tertentu serta fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan. Beberapa hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima, sehingga perlu diteliti mengenai seberapa efektif pelayanan yang sudah ada sekarang.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka penulis mengambil judul penelitian tentang **“Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah: “ Bagaimanakah efektivitas pelayanan perekaman E-KTP di Kabupaten Lombok Timur? “

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur”

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai kontribusi pengembangan Ilmu Pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis menambah wawasan penulis mengenai pelayanan E-KTP khususnya kepada ilmu pemerintahan, untuk selanjutnya dijadikan sebagai acuan oleh pemerintah daerah khususnya Kabupaten Lombok Timur dalam peningkatan pelayanan publik. Selain itu juga kajian ini sebagai upaya memperkaya kajian studi Ilmu Pemerintahan secara empiris. Dan juga secara khusus penelitian ini sebagai sebuah upaya yang penulis lakukan untuk menempuh masa studi di Universitas Muhammadiyah Mataram, dalam studi Ilmu Pemerintahan. Sekaligus sebagai syarat dalam menyelesaikan program sarjana Ilmu Pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Skripsi ini dibutuhkan berbagai macam teori yang relevan dengan judul yang akan dibahas, maka dari itu dibutuhkan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai pembandingan diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2.1

TABEL PENELITIAN TERDAHULU

No	Peneliti	Judul	Hasil	Critical Point
1.	Amirzan Amzar (2016)	Penerapan Kualitas Pelayanan <i>E-KTP</i> di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.	Pembentukan struktur organisasi dalam bentuk kelompok kerja yang terdiri dari pokja kabupaten dan kecamatan, sosialisasi, pelaksanaan program SDM, menyiapkan sarana dan prasarana serta mobilitas penduduk.	Dari hasil penelitian belum menemukan indikator yang jelas terhadap pelayanan <i>E-KTP</i>
2.	Muamar Maldi Wijaya (2017)	Kualitas Pelayanan <i>E-KTP</i> Di Kecamatan Rajabasa (Studi Di Kelurahan Rajabasa Raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung)	Masyarakat menilai kualitas pelayanan <i>E-KTP</i> di Kecamatan Rajabasa berkualitas. Terdapat 76 responden (77,6%) yang masuk ke dalam kategori tinggi, 19 responden (19,4%) masuk ke dalam kategori sedang dan 3 responden (3%) masuk ke dalam kategori rendah mengenai kualitas pelayanan <i>E-KTP</i> di Kecamatan Rajabasa.	Dari penelitian ini belum menemukan faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelayanan
3.	Dwi	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan	Kepuasan

	Jatmiko (2012)	Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan)	sudah dikatakan baik bisa dilihat dari aspek Profesionalisme yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan.	masyarakat terhadap pelayanan E-KTP masih rendah
--	----------------	--	--	--

2.2 Definisi Efektivitas

2.2.1 Konsep Efektivitas

Berdasarkan Ensiklopedia Umum Administrasi, Efektifitas berasal dari kata efektif, berarti terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena mungkin hasil dicapai dengan penghambatan material, juga berupa pikiran, tenaga, waktu, maupun benda lainnya. Kata efektivitas sering diikuti dengan kata efisiensi, dimana kedua kata tersebut sangat berhubungan dengan produktivitas dari suatu tindakan atau hasil yang diinginkan. Suatu yang efektif belum tentu efisien. Dengan demikian istilah efektif adalah melakukan pekerjaan yang benar dan sesuai serta dengan cara yang tepat untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Sedangkan efisien adalah hasil dari usaha yang telah dicapai lebih besar dari usaha yang diinginkan. Menurut Campbell J.P (1989:121) dalam Starwaji (2009) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

- 1) Keberhasilan program

Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2) Keberhasilan sasaran

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3) Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga

4) Tingkat input dan output

Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

2.2.2 Pengertian Efektivitas

Hidayat dalam Rizky (2011:1) mendefinisikan bahwa : Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Handoko (2003) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan untuk menentukan tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Siagin, Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Sedangkan pengertian efektivitas menurut Subagyo (2000) yaitu kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan orang tersebut dapat dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya.

Dilihat atau ditinjau dari segi pengertian efektivitas diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah sejauh mana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam:

1. Pelaksanaan tugas pokok
2. Kualitas produk yang dihasilkan
3. Produktivitas
4. Perkembangan

Dari beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat Hidayat yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.



2.2.3 Ukuran Efektifitas

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian suatu tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian, yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan atau petugas dalam pelaksanaan pencapaian sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, yang berarti pada hakekatnya memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.

Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan dengan tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektifitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya Steers, Richard M (1985) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya

Sedangkan Ducan yang dikutip Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa factor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Zulkaidi, efektivitas dapat digunakan suatu alat evaluasi efektif atau tidaknya suatu tindakan (Wahyuningsi D. 2005:22) yang dapat dilihat dari:

1. Kemampuan memecahkan masalah, keefektifan tindakan dapat diukur dari kemampuannya dalam memecahkan persoalan dan hal ini dapat dilihat dari berbagai permasalahan yang dihadapi sebelum dan sesudah tindakan tersebut dilaksanakan dan seberapa besar kemampuan dalam mengatasi persoalan.
2. Pencapaian tujuan, efektivitas suatu tindakan dapat dilihat dari tercapainya suatu tujuan dalam hal ini dapat dilihat dari hasil yang dapat dilihat secara nyata.

Sedangkan Ramdan dkk (dalam Nyak Ilham) mengemukakan ukuran efektivitas dalam sebuah kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi. Suatu kebijakan harus mampu meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya secara optimal.
2. Adil. Bobot kebijakan harus ditempatkan secara adil, yakni kepentingan publik tidak terabaikan.
3. Mengarah kepada insentif. Suatu kebijakan harus mengarah kepada tindakan dalam perbaikan dan peningkatan sasaran yang ditetapkan.
4. Diterima oleh publik. Karena diperuntukan bagi kepentingan publik maka kebijakan yang baik harus diterima oleh publik.
5. Moral. Suatu kebijakan harus dilandasi oleh moral yang baik.

6.

2.3 Definisi Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan

Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat, yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan dilakukan oleh pemerintah atau organisasi swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan menyangkut tiga hal yaitu cara melayani, memberikan pelayanan pada orang lain dan memperoleh imbalan, memberikan pelayanan sehubungan dengan jual beli jasa. Menurut Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan

kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Moenir dalam Ruswati (2005:5) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Menurut Loina (2001: 138), pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut beberapa ahli di atas tentang pelayanan penulis berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kinerja yang dilakukan perorangan, organisasi swasta maupun instansi pemerintah kepada pihak lain untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Ruswati (2005:41) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu:

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
2. *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa

2.3.2 Definisi Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Publik yang mempunyai arti umum adalah *public service* yang berarti pelayanan umum, publik yang mempunyai arti masyarakat adalah *public relation* yang berarti hubungan masyarakat, sedangkan publik yang mempunyai arti negara adalah *public authorities* yang berarti kewenangan negara (Djamaludin, 1999:47). Sedangkan menurut Inu Kencana Syafii dalam Lijan Poltak Sinambella, dkk (2006: 5) arti dari kata publik itu sendiri adalah “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, Menurut Labib (2007:3) publik adalah sejumlah orang yang dengan sesuatu cara mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah atau setidaknya mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tersebut. Sejumlah orang tersebut tidak saling kenal satu sama lain, tetapi sebenarnya memiliki perhatian dan minat yang sama dalam suatu masalah.

Menurut Sinambela (2011:5) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Menurut Sugandi (2011:5) kata “publik” merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa Inggris “*public*”, bahasa ini sudah digunakan bertahun-tahun oleh masyarakat bangsa Indonesia yang menyatakan bahwa publik ini diidentikkan dengan masyarakat. Kata masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang

ditunjukkan pada keseluruhan rakyat. Menurut Nurcholis (2005:178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Pendapat-pendapat ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa publik adalah sejumlah orang yang memiliki atau mempunyai kepentingan bersama terhadap permasalahan tertentu dan mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik dan dalam hal ini publik sangat erat hubungannya dengan masyarakat.

2.3.3 Definisi Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut UU No.25/2009, 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. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Berikut ini adalah pengertian dari pelayanan publik menurut beberapa ahli :

Menurut Rasyid (1998:69) 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. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Menurut Sinambela (2010 : 128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Hardiansyah (2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut Lewis dan Gilman (2005:22) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat di pertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik

yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau atas nama pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima kriteria pelayanan dalam mengukur kualitas pelayanan *E-KTP* pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur.

2.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau pengawasan terhadap sesuatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Kelompok pelayanan jasa yaitu yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

KTP sendiri termasuk dalam jenis pelayanan publik kelompok administratif, dikarenakan dalam pelaksanaan pembuatannya termasuk ke dalam kriteria SOP administratif :

1. Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan tunggal.
2. Berisi tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati. Standar pelayanan publik sendiri menurut Hardiyansyah (2011:35), sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Sarana dan prasarana
5. Kompetensi Petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realitas untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga menjadi berikut :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu pelayanan
5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kopetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan *intern*
10. Pengawasan *extern*
11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan pelayanan.



2.3.6 Asas- asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam pelayanannya harus memperhatikan asas pelayanan publik karena pelayanan publik tidak lain dilakukan untuk kepuasan bagi pengguna jasa. Adapun asas pelayanan publik menurut Hidayati (2012) adalah sebagai berikut :

1. Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Kesamaan hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut UU Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 344 ayat (2) tentang Pemerintah Daerah, pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Ketepatan waktu; dan
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2.3.7 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/Pemerintah maupun lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, seperti badan usaha/badan hukum, yang diberikan wewenang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada sepuluh prinsip yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik kesepuluh prinsip tersebut adalah:

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

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

4. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses produk pelayanan publik memberikan rasa dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

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

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

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

10. Kenyamanan

Pemberi pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang dan waktu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

2.3.8 Faktor Penghambat Pelayanan

Menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Adapun penjelasan lain menurut Moenir (2010:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kata Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik produk seperti : kinerja (performance), keandalan (reability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gapersz (1997) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk

, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan atau kerusakan.

Pada bagian lain Gapersz (1997) dalam mengutip Juran memberikan definisi manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkualitas dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik sebagai berikut :

Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen

1. Sasaran kualitas dimasukkan ke dalam rencana bisnis
2. Jangkauan sasaran diturunkan dari benchmarking : fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; disana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan
3. Sasaran disebarkan ke tingkat mengambil keputusan
4. Pelatihan ditetapkan pada setiap tingkat
5. Pengukuran ditetapkan seluruhnya
6. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran
7. Penghargaan diberikan untuk kinerja terbaik
8. Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang adalah pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf dalam suatu

kantor. Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan.

Untuk itu kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan :

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji
2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya
3. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan.

Dalam Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

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

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipati

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (kehandalan) : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan) : jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
5. *Emphaty* (empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.5 Definisi *E-KTP*

2.5.1 Pengertian *E-KTP*

E-KTP yaitu identitas resmi sebagai penduduk sebagai bukti kependudukan yang menggunakan NIK berskala nasional untuk seluruh lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan Nomor Induk Kependudukan atau NIK adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. NIK berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh pemerintah dan diterbitkan oleh instansi pelaksana kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata. Penduduk wajib yang menggunakan KTP adalah semua Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang selanjutnya WNA tersebut sudah resmi menetap di Indonesia selama 17 tahun atau juga WNA tersebut sudah pernah menikah atau kawin secara sah di Indonesia, maka WNA tersebut sudah resmi menjadi Warga Negara Indonesia dan sudah bisa memiliki identitas pengenalan yang resmi seperti *E-KTP* tersebut. Sedangkan dalam kode keamanan adalah sebagai alat yang mengidentifikasi diri yang menunjukkan identitas diri secara tepat dan akurat sebagai autentikasi diri yang memastikan dokumen kependudukan sebagai milik orang tersebut.

Sedangkan rekaman elektronik adalah alat penyimpan data elektronik yang dapat dibaca secara elektronik dengan alat pembaca dan berguna sebagai pengaman data. *E-KTP* merupakan KTP nasional yang

diatur didalam UU No. 23 Tahun 2006 yang mana tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP yang berbasi No Induk Kependudukan atatu yang disinigkat sebagai NIK secara nasioanl, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Dengan demikian peraturan tersebut maka *E-KTP* berlaku secara nasional atau didalam lingkup seluru Waraga Negara Indonesia. Dan dengan adanya perubahan KTP menajdi *E-KTP* dapat mempermudah masyarakat dalam bentuk pelayanan baik dari lembaga pemerintah daerah/pusat maupun swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Sedangkan manfaat atau fungsi dari adanya *E-KTP* bagi masyarakat, bangsa dan negara diantaranya, yaitu:

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

E-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. *E-KTP* merupakan program resmi pemerintah,

oleh sebab itu dalam pelaksanaan *E-KTP* mempunyai Dasar hukum sebagai berikut :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup".
2. Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi :
 - 1) KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati 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 basis data kependudukan
 - 4) Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana

- 5) Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk 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. Untuk menciptakan *E-KTP* dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya: *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu. *Implanter*, yaitu pemasangan antenna (pola melingkar berulang menyerupai spiral). *Printing*, yaitu pencetakan kartu. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan pengaman *E-KTP* dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext, filter image, invisible ink dan warna yang berpendar di bawah sinar *ultra violet* serta anti *copy design*. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan *Machine Readable Travel*

Documents ICAO 9303 serta *EU Passport Specification* 2006. Bentuk KTP elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

Perbedaan *E-KTP* dengan KTP. *E-KTP* atau KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) ini dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Chip yang ditanam di KTP berisi biodata, tanda tangan, pas photo dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Tujuan dari penerapan KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip (*E-KTP*) ini adalah memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan, memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk serta merupakan bentuk pengakuan negara bagi setiap penduduk. Pemberlakuan *E-KTP* diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penduduk maupun bagi negara. *E-KTP* mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk. KTP elektronik merupakan KTP Nasional sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi

memerlukan KTP setempat. Dengan tidak adanya KTP ganda akan terwujud database kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam pemilu dan pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya. Selain itu *E-KTP* dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI Ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

2.4.2 Keunggulan *E-KTP*

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*E-KTP*) yang diterapkan di Indonesia memiliki keunggulan dibandingkan dengan *E-KTP* yang diterapkan di RRC dan India. *E-KTP* di Indonesia lebih komprehensif. Di RRC, Kartu identitas elektronik (*e-IC*) nya tidak dilengkapi dengan biometrik atau rekaman sidik jari. Di sana, *e-IC* hanya dilengkapi dengan chip yang berisi data perorangan yang terbatas. Sedang di India, sistem yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan adalah sistem UID (Unique Identification Data), sedangkan di Indonesia namanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). UID diterbitkan melalui pendaftaran pada 68 titik pelayanan, sedangkan program *E-KTP* di Indonesia dilaksanakan di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian, *E-KTP* yang diterapkan di Indonesia merupakan gabungan *e-ID* RRC dan UID India, karena *E-KTP* dilengkapi dengan biometrik dan chip. *E-KTP* juga mempunyai

keunggulan dibandingkan dengan KTP biasa/KTP nasional, keunggulan-keunggulan tersebut diantaranya :

1. Identitas jati diri tunggal
2. Tidak dapat dipalsukan
3. dapat digandakan
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (*e-voting*) Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib *E-KTP* adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk *E-KTP* karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:
Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain.
5. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
6. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar

2.4.3 Kelemahan *E-KTP*

Dalam pelaksanaannya, penggunaan *E-KTP* terbukti masih memiliki kelemahan. Misalnya tidak tampilnya tanda tangan sipemilik di permukaan KTP. Tidak tampilnya tanda tangan di dalam *E-KTP* tersebut telah menimbulkan kasus tersendiri bagi sebagian orang. Misalnya ketika melakukan transaksi dengan lembaga perbankan, *E-KTP* tidak di akui karena tidak adanya tampilan tanda tangan. Ada beberapa kasus pemegang

E-KTP tidak bisa bertransaksi dengan pihak bank karena tidak adanya tanda tangan. Tanda tangan yang tercetak dalam chip itu tidak bisa dibaca bank karena tak punya alat (card reader). Akhirnya pihak pemegang *E-KTP* terpaksa harus meminta rekomendasi dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meyakinkan bank.

2.4.4 Proses Pelayanan *E-KTP*

Program *E-KTP* diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Pelayanan *E-KTP* mempunyai syarat dan proses pembuatan yaitu:

1. Syarat pengurusan :

- 1) Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin.
- 2) Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa.
- 3) Mengisi formulir F.1
- 4) Fotokopi KK.
- 5) Asli KTP lama

2. Proses Pembuatan *E-KTP* :

- 1) Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas.
- 2) Pemohon mengambil nomor antrian.
- 3) Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
- 4) Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan.
- 5) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan *database*.
- 6) Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.

- 7) Pemohon membubuhkan tandatangan pada alat perekam tandatangan.
- 8) Petugas merekam sidik jari dan *scan* retina mata.
- 9) Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
- 10) Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

2.6 Kerangka Pikir

Menurut Campbell J.P (1989:121) dalam Starwaji (2009) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

- 1) Keberhasilan program

Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

- 2) Keberhasilan sasaran

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

- 3) Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga

4) Tingkat input dan output

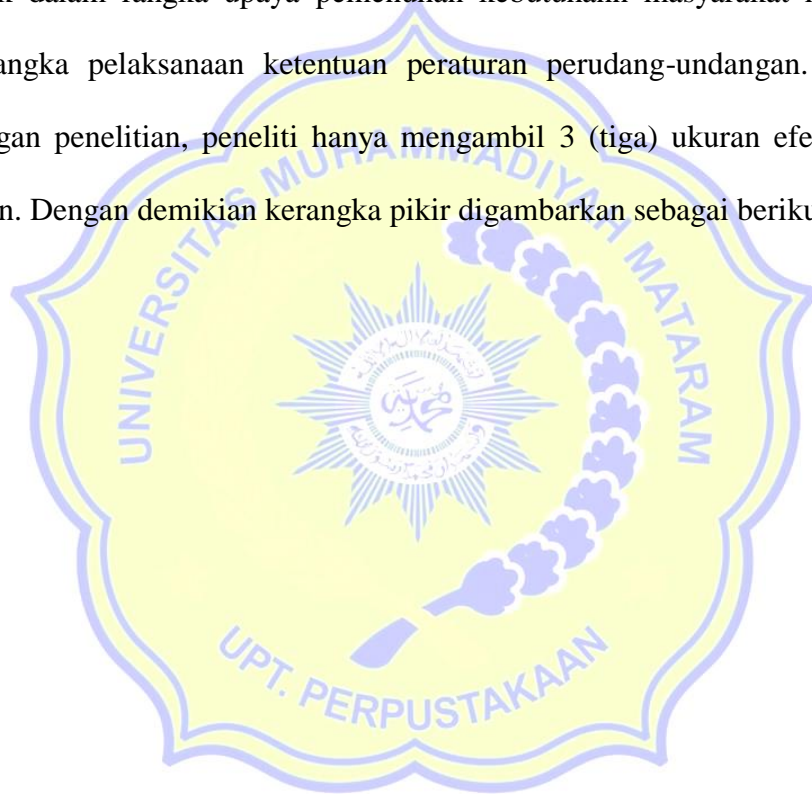
Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

5) Pencapaian tujuan menyeluruh

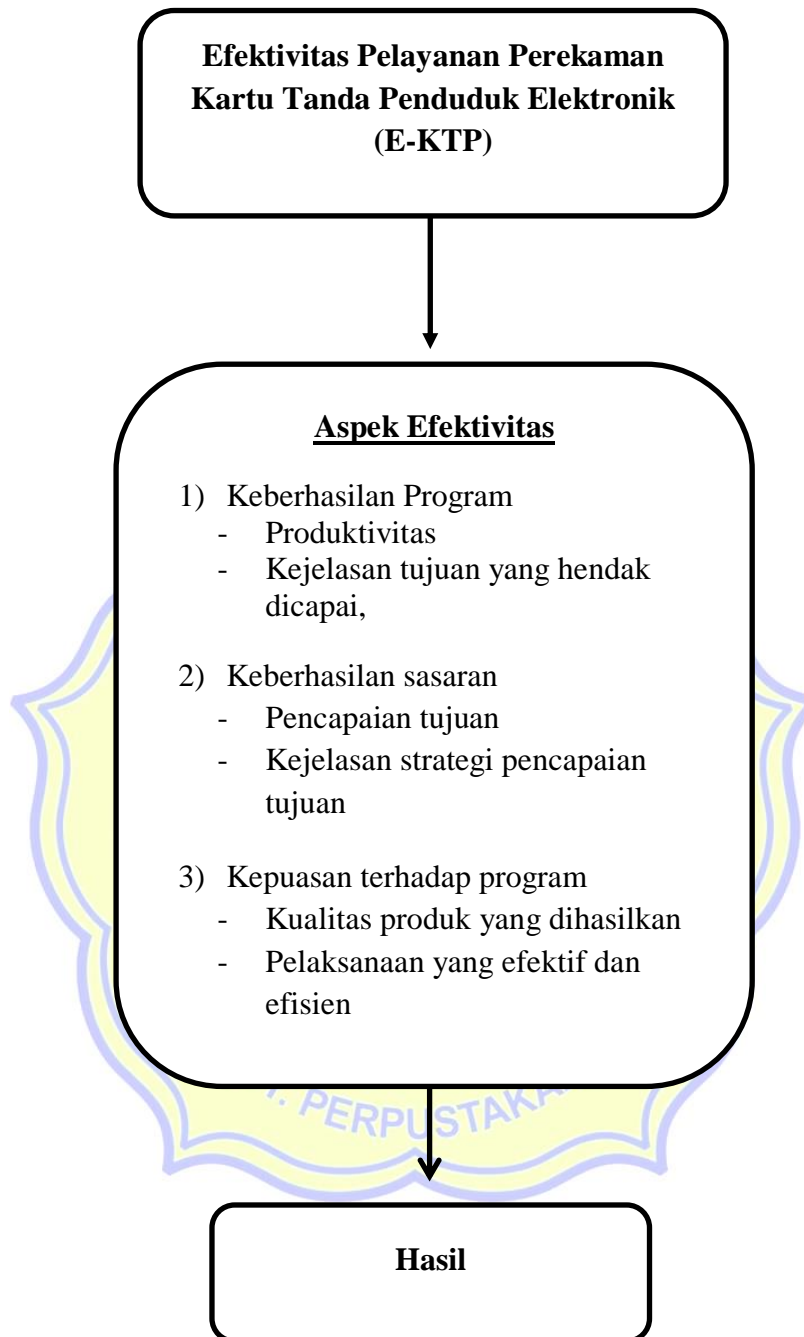
Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

Sehingga efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektifitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi dikatakan efektifitas apabila

dalam pelaksanaan tugas telah dilaksanakan dengan baik dan mencapai target yang telah ditentukan baik secara kuantitas maupun kualitas dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu. Demikian pula pelayanan umum masyarakat adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun di Daerah sampai di Kelurahan/Desa dalam bentuk (penyediaan/pemberian) barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk kepentingan penelitian, peneliti hanya mengambil 3 (tiga) ukuran efektivitas pelayanan. Dengan demikian kerangka pikir digambarkan sebagai berikut:



Gambar Kerangka Pikir



2.7 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah definisi yang menggambarkan konsep dengan penggunaan konsep-konsep lain. Sedangkan Kerlinger (Silalahi, 2012: 118), mendefinisikan suatu konstruksi dengan menggunakan konstruk-konstruk yang lain. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa konsep adalah sebuah abstraksi yang dibentuk dengan menggeneralisasi hal khusus dan dapat ditemukan di kamus (*dictionary definition*). Adapun konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menurut Campbell J.P (1989:121) dalam Starwaji (2009) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

1) Keberhasilan program

Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2) Keberhasilan sasaran

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3) Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh

para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga

4) Tingkat input dan output

Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

2.8 Definisi Oprasional

Menurut Usman (2009: 37), definisi operasional adalah penentuan suatu *construct* sehingga menjadi variabel-variabel yang diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan *construct*, sehingga memungkinkan peneliti yang lain untuk melakukan replikasi (pengulangan) pengukuran dengan cara yang sama atau mencoba untuk mengembangkan pengukuran *construct* yang lebih baik. *Construct* adalah hal-hal yang sulit diukur. Seperti pengukuran terhadap manusia yang sifatnya subyektif, seperti mengenai perasaan, sikap, perilaku, kepuasan, dan persepsi. Menurut Azwar (2003;74) definisi operasional adalah suatu definisi

mengenai variable yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati.

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu Efektivitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*E-KTP*) Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur yang dilihat dari Tiga aspek efektivitas, yaitu:

Tabel 2. Definisi Operasional

Definsi Konseptual (1)	Definsi Oprasional (2)
1) Keberhasilan Program	<ul style="list-style-type: none"> - Produktivitas - Kejelasan tujuan yang hendak dicapai,
2) Keberhasilan sasaran	<ul style="list-style-type: none"> - Pencapaian tujuan - Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3) Kepuasan terhadap program	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas produk yang dihasilkan - Pelaksanaan yang efektif dan efisien

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Djarm'an Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Adapun alasannya dipilih lokasi ini adalah :

1. Jumlah penduduk yang telah memiliki *E-KTP* dari 922.000 jiwa, 170.000 wajib KTP Lombok Timur, 74,02% atau 682.000 telah memiliki *E-KTP*, artinya 25,98% penduduk Lombok timur yang wajib KTP belum melakukan perekaman *E-KTP*.
2. Pertimbangan waktu, dana, dan fasilitas lain yang dapat mempermudah penelitian ini dalam pengumpulan data yang dibutuhkan.
3. Subjek penelitian ini adalah Masyarakat yang sudah melakukan perekaman *E-KTP* yang merupakan informan utama, dan Staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur sebagai trigulasi dalam melakukan penelitian terhadap efektivitas pelayanan

perekaman *E-KTP* tersebut. Pemilihan subjek dilakukan dengan cara memilih sampel dari beberapa masyarakat, beberapa Staf Dinas Kependudukan dan Catatan sipil sehingga hasil penelitian lebih representatif.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data pada penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Selengkapnya hanya tambahan berupa dokumen dll. Data adalah bahan keterangan dalam suatu objek penelitian yang diperoleh. Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer dapat diperoleh melalui wawancara. Dalam penelitian ini yang akan menjadi data primer adalah hasil wawancara kepada Kepala bidang pelayanan kependudukan, Staf pemberi layanan dan masyarakat yang mengurus *E-KTP* sebagai penerima layanan.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi, berupa penelaah terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan tulisan, dan lain-lain yang memiliki relevansi terhadap fokus penelitian. Dalam penelitian ini yang akan menjadi data sekunder adalah dokumen atau arsip-ripsi serta laporan-laporan yang berkaitan erat dengan pelaksanaan pelayanan *E-KTP* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lombok Timur.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan beberapa teknik sekaligus dimana penggunaan masing-masing teknik akan saling melengkapi satu sama lain. Teknik yang akan dipergunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Observasi

Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi yang berperan aktif, dimana peneliti bisa bertindak tidak hanya dengan berdialog atau bercakap-cakap yang mengarah ke pendalaman dan kelengkapan datanya, akan tetapi juga bisa mengarah kepada peristiwa-peristiwa yang dipelajari demi kelengkapan datanya

2. Wawancara

Pada penelitian ini peneliti mewawancarai informan secara langsung sebagai sampel, yaitu :

- 1) Kepala bidang pelayanan kependudukan
- 2) Staf pemberi layanan
- 3) masyarakat yang mengurus E-KTP sebagai penerima layanan.

3. Dokumentasi

Pada teknik dokumentasi ini yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang diperoleh dari pihak-pihak terkait dimana dokumen tersebut yang berkaitan langsung dengan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, Bodgan mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya diinformasikan kepada orang lain. (dalam Sugiyono, 2004 : 244). Sedangkan pendapat lain diberikan oleh Miles dan Huberman menyatakan bahwa analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau di deskripsikan. (Dalam Iskandar, 2008:221)

Langkah-langkah analisis data kualitatif yaitu (Iskandar, 2008:221) :

1. Reduksi data

Merupakan analisa yang menajamkan untuk mengorganisasikan data dengan demikian kesimpulannya dapat diverifikasikan untuk menjadi temuan penelitian terhadap masalah yang diteliti.

2. Display / Penyajian data

Penyajian yang diperoleh dalam sejumlah matriks atau kategori dari sejumlah data yang didapat. Penyajian data yang digunakan biasanya berbentuk teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Menggunakan analisis lanjutan dari reduksi data dan display data sehingga data dapat disimpulkan dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan.

Dari penjelasan di atas maka digunakan teknik pengumpulan data dan

analisis data model interaktif. Model ini menghendaki peneliti tetap bergerak dengan tiga kemampuan analisis dengan proses pengumpulan data selama kegiatan pengumpulan data berlangsung. (Sutopo, 2009 : 95)

