

**KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN SANGGAR DALAM
PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK
TAHUN 2020**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (SI)



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN SANGGAR DALAM
PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK TAHUN 2020

Oleh:

VIVI SUSIYATI
218130098

Telah Memenuhi Syarat Dan Disetujui
Pada Tanggal 8 Februari 2022

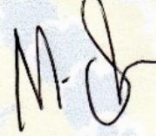
Menyetujui:

Pembimbing I



Drs. Amil, M.M.
NIDN. 08311262204

Pembimbing II



M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP
NIDN. 0809039203

Mengetahui:

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN SANGGAR DALAM
PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK TAHUN 2020**

Disusun dan Diajukan Oleh:

VIVI SUSIYATI
218130098

**PROGRAM STUDI
ILMU PEMERINTAHAN**

Telah dipertahankan di depan penguji dalam ujian Skripsi pada tanggal 8 februari
2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Tim Penguji

- | | | |
|--|------|---------|
| 1. <u>Drs. Amil, M.M.</u>
NIDN. 08311262204 | (PU) | (.....) |
| 2. <u>M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M. IP</u>
NIDN. 0809039203 | (PP) | (.....) |
| 3. <u>Yudhi Lestanata, S.IP., M.IP</u>
NIDN. 0827118801 | (PN) | (.....) |

Mengetahui

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram**

Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivi Susiyati

Nim : 218130098

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya. Dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70)

Mataram, 15 februari 2022

Mahasiswa



Vivi susiyati
218130098



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A.-Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vivi Susiyati
NIM : 218130098
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 29 Maret 1997
Program Studi : Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas : PSIPOL
No. Hp : 085337196731
Email : FFSusiyati6@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN SANGGAR
DALAM PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA
PENDUDUK TAHUN 2020

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, ..08.....03.....2022

Penulis



Vivi Susiyati
NIM. 218130098

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vivi Susiyati
NIM : 218130098
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 29 Maret - 1997
Program Studi : Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 085337146731
Jenis Penelitian : ☒ Skripsi ☐ KTI ☐ Tesis ☐

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah, saya berjudul:

KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN SANGGAR
DALAM PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANPA
PENDUDUK TAHUN 2020

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 08 - 03 - 2022

Penulis



Vivi Susiyati
NIM. 218130098

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.M.A. pp
NIDN. 0802048904

MOTTO

Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdo'a, selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha.

-Vivi susiyati-

Setiap manusia pasti mempunyai mimpi, namun yang terpenting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kita punya, tetapi seberapa besar usaha kita untuk mewujudkan mimpi tersebut.

-Vivi susiyati-

Nasib memang diserahkan kepada manusia untuk digarap, tetapi takdir harus ditandatangani di atas materai dan tidak boleh digugat kalau nanti terjadi apa-apa, baik atau buruk.

-Prof. Dr. Sapardi Djoko Damono-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang diberikan oleh Allah SWT, serta dengan penuh rasa kasih sayang dan cinta, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Yusuf Mustafa dan Suriati, terimakasih telah merawat, membesarkan, dan mendidik serta memberikan kasih sayang yang begitu besar dan mulia, berkat do'a dan suport yang tiada henti untuk anakmu ini sehingga bisa menyelesaikan studi tepat waktu.
2. Kakaku Efa Susanti yang selalu memberikan semangat dan do'a tiada hentinya kepada adekmu ini sehingga bisa menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.
3. Terimakasih kepada seluruh keluarga besarku Kakak, Abang, Paman, Bibi, yang tidak bisa aku sebutkan namanya satu persatu, terimakasih atas do'a dan dukungannya serta bantuan yang kalian berikan untuk membantu keberhasilan studiku dan penyusunan skripsi.
4. Kepada teman-teman dan adik-adikku selama di rantauan Ayu Hardianti, Lila Ariani, Sunaida, Ayuni, Agustina Putri, Uswatun Hasanah, Anggi, Asmaul Husnah, Dita Sepsela Sari, Sulastri. Terimakasih sudah menjadi rumah kedua tempatku berbagi cerita suka maupun duka.
5. Semua teman-teman angkatan 2018 dan rekan seperjuangan khususnya kelas C Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang tiada henti memberi dukungan dan semangat.
6. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing saya Pak Amil dan Pak M. Ulfatul Akbar Jafar, yang telah membimbing saya sampai sejauh ini sehingga saya bisa mendapatkan wisuda tepat waktu.
7. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kekuatan yang diberikan Allah SWT kepada penulis untuk bisa menyelesaikan amanah penulisan skripsi ini dan segala kewajibanku sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Pemerintah Kecamatan Sanggar Dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2020” tepat pada waktunya. Tidak lupa pula solawat serta salam penulius haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sebagai sumber inspirasi ummat islam untuk terus berjuang dan mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Penelitian ini dilaksanakan untuk melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang mebantu, terutama kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

4. Bapak Drs. Amil, M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak M.Ulfatul Akbar Jafar. S.AP., M.IP selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik umumnya dan khususnya Dosen-Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kedua Orang Tuaku Tercinta yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material.

Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan maupun kelemahannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan pada masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semuanya, khususnya bagi penulis pribadi dan pembaca pada umumnya.

Mataram, 31 Januari 2022

Peneliti

Vivi Susiyati
218130098

KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN SANGGAR DALAM PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK TAHUN 2020

Oleh : Vivi Susiyati

ABSTRAK

Penelitian ini telah dilakukan di Kantor Camat Sanggar Desa Kore Kecamatan Sanggar Kabupaten Bima, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pemerintah dan pegawai Kecamatan Sanggar dalam melakukan pelayanan E-KTP di Kantor Camat Sanggar. Dengan rumusan masalah yang diajukan yaitu: Bagaimana Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Kecamatan Sanggar Dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2020?: serta Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sanggar?. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif, pemilihan informan narasumber 4 pemerintah desa informan kunci, 2 masyarakat informan kunci, sumber data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan Kinerja Pegawai yang diperoleh dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Sanggar berjalan dengan lancar dan memiliki pelayanan cukup baik namun belum sepenuhnya optimal di mata masyarakat dikarenakan masih ada kendala dalam tindakan pada indikator hasil pekerjaan yang dimana masih ada masyarakat yang belum merasakan pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Dan juga penerapan faktor kesadaran yang diberikan di Kantor Camat Sanggar sudah menerapkan dengan baik, namun belum mencapai kepuasan pada masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja, Peran, Pelayanan.

THE SANGGAR DISTRICT GOVERNMENT'S PERFORMANCE IN ELECTRONIC POPULATION CARD SERVICES IN 2020

By: Vivi Susiyati

ABSTRACT

This study is located at the Sanggar Sub-district Office of Kore Village, Bima Regency. The goal of this research is to figure out how the government and Sanggar Subdistrict personnel work together to provide E-KTP services at the Sanggar Subdistrict Office. With the wording of the problem in it, namely: What is the Factors Affecting the Effectiveness of Population Administration Services in the Sanggar District? How Effective is the Population Service of the Sanggar District Government in E-KTP Services in 2020? The study method utilized was a qualitative method with a descriptive approach, including four village government informants, two community key informants, primary and secondary data sources, data collecting, interviews, observation, and recording as part of the process. This study applied the qualitative analysis procedures. According to the findings of this study, employee performance in the E-KTP service at the Sanggar sub-district office runs smoothly and provides a reasonably good service, but it is not yet fully optimal in the eyes of the community because there are still obstacles in the action on indicators of work results, and there are still people who do not receive the service they desire. Also, while the application of the community awareness factor provided at the Sanggar sub-district office was properly implemented, it did not meet the community's expectations.

Keywords: *Performance, Role, Service*

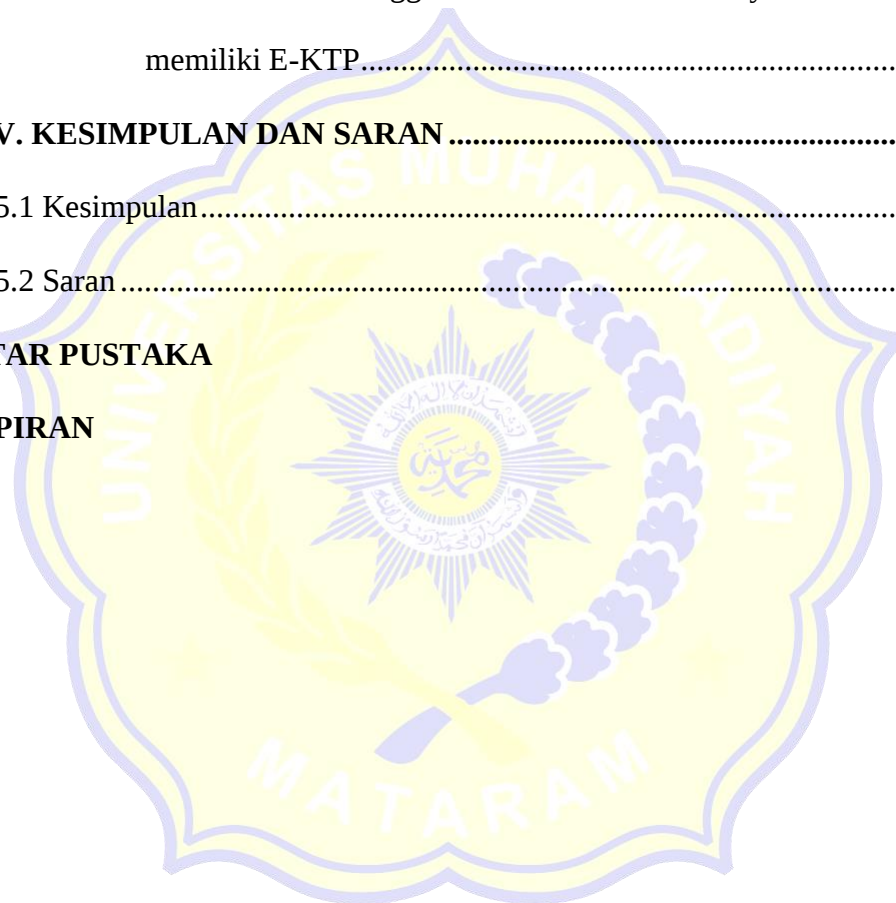


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	9

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahlu.....	11
2.2 Konsep Kinerja.....	13
2.2.1 Konsep Pelayanan	15
2.2.2 Pelayanan Publik	16
2.2.3 Kartu Identitas Elektronik (E-KTP)	18
2.2.4 Camat.....	19
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
BAB III. METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.3 Teknik Penentuan Informan/Narasumber.....	25
3.4 Sumber Data	25
3.5 Teknik pengumpulan data.....	26
3.6 Teknik Analisis Data	28
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian Di Kantor Camat Sanggar.....	31
4.1.1 Visi Dan Misi Kantor Camat Sanggar.....	31
4.1.2 Keadaan Geografis	32
4.1.3 Struktur organisasi kantor camat sanggar kabupaten bima	35
4.2 Kinerja Pemerintahan Kecamatan Sanggar dalam pelayanan e-KTP Tahun 2020.....	36
4.2.1 Responsivitas Pemerintah Kecamatan Sanggar.	37

4.2.2	Responsibilitas Pemerintah Kecamatan Sanggar.	41
4.2.3	Keterbukaan/Trasparansi Pemerintah Kecamatan Sanggar	44
4.2.4	Empat Indikator Berorientasi Pada Hasil.	46
4.3	Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	50
4.3.1	Usaha Camat Sanggar untuk membantu masyarakat di dalam memiliki E-KTP.....	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Batas wilayah Kantor Camat Sanggar	33
Tabel 4.2 Jarak tempuh Kantor Camat Sanggar Dengan Kabupaten Bima Dan Dompu	33
Tabel 4.3 Data jumlah pembuat E-KTP dalam 6 bulan terakhir.....	39
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kepemilikan E-KTP Tahun 2020	51



BAB I

PENDAHULUAN

1.3 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat pentingnya suatu sistem pendataan penduduk yang terpatu demi menunjang kelancaran kehidupan masyarakat Indonesia yang menyangkut status kependudukan seperti yang tertuang dalam Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. (Sinulingga dkk,2020: 2).

Sebagai salah satu unsur penting dalam administrasi kependudukan adalah Dokumen Kependudukan yang merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan merupakan dokumen kependudukan yang sangat penting bagi masyarakat adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang merupakan identitas resmi diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Sinulingga dkk,2020: 2).

Kartu identitas (KTP) adalah identifikasi pribadi untuk setiap populasi negara yang dikeluarkan oleh Badan Resmi. Setiap populasi hukum adalah memiliki kartu penduduk ini, terutama warga negara Indonesia dan warga negara asing dengan izin tinggal permanen berusia 17 tahun (ITAP) atau yang telah menikah atau menikah. (Mustofata et al, 2020: 14).

Pemahaman tentang KTP / E-KTP penting memiliki dan terjebak. Sebagai paspor sebagai identitas WN asing di negara lain, KTP / E-KTP sama pentingnya dengan audit yang sah. Peran KTP / E-KTP juga sangat diperlukan ketika kecelakaan dari jalan melawan wisatawan bepergian. Berkat identitas KTP / E-KTP, keluarga korban dapat diberitahu sebelumnya dan polisi dapat bertindak lebih cepat karena dapat terhubung dengan keluarga. korban bila kecelakaan lalu lintas terjadi. (Mustofata dkk,2020: 14).

E-KTP / KTP adalah bentuk kartu identitas individu yang harus dimiliki oleh semua warga 17 tahun ke atas. Ini dinyatakan dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Populasi, yang E-KTP adalah dokumen populasi yang berisi sistem keamanan / kontrol baik dalam administrasi maupun dalam teknologi informasi berdasarkan basis data populasi nasional . Warga diizinkan memiliki KTP yang tercantum oleh jumlah utama populasi (NIK). Nik adalah identitas tunggal dari masing-masing penduduk dan berlaku untuk hidup. NOMAT NIK dalam E-KTP akan digunakan sebagai dasar untuk penerbitan paspor, lisensi mengemudi, nomor wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan identitas lainnya. (Aziz et al, 2020: 3).

Layanan pembuatan E-KTP di ukur dari berbagai dimensi kualitas pelayanan seperti, reabilitas, daya tanggap jaminan, empati dan bukti fisik. Dngan pendekatan kualitatif, data diperoleh berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa pelayanan administrasi pembuatan E-KTP belum dilakukan secara inovatif mengikuti perubahan selama masa pandemi,

permasalahan yang muncul sebelum pandemi tetap terjadi sehingga kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal ini dilihat dari sarana prasarana yang masih kurang menyesuaikan dengan kondisi pandemi, kurangnya tanggapan dan perhatian dari staf dan pegawai, jaminan kepastian penyelesaian yang tidak sesuai dengan ketentuan aturan yang ditentukan menjadi tantangan dalam penerapan dimensi pelayanan E-KTP. (Dimiyati dkk,2020: 4).

Diantara tanggung jawab negara dalam memberikan kepatuhan terhadap hak-hak warganya adalah Pelayanan publik. Ini selaras dengan UU No. 25 tahun 2009, mengenai layanan publik bahwa layanan publik ialah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan perundang-undangan semua warga negara dan penduduk barang, jasa dan administrasi atau layanan yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Jadi hukum dapat sampai pada kesimpulan bahwa birokrasi memiliki tanggung jawab penuh bagi masyarakat dalam memberikan layanan kepada publik secara demokratis, cukup, secara efisien dan transparan.

Berbicara tentang layanan publik tidak diragukan lagi tujuan utama dalam layanan seperti itu adalah kepercayaan publik. Jadi dalam pembangunan kepercayaan publik, pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang baik dari masalah sentral yang muncul di atas semua dalam pengelolaan layanan publik. Saat ini, permintaan dilakukan secara intens oleh masyarakat untuk pemerintah, yaitu implementasi pemerintah online yang baik dengan peningkatan pengetahuan dan pendidikan publik

sejalan dengan pengaruh globalisasi. Sesuai dengan Program Pembangunan PBB untuk mencapai tata kelola yang baik dari prinsip-prinsip akuntabilitas terpenting.

Oleh karena itu dalam mendukung layanan publik, aparatur birokrasi harus menyadari tanggung jawab kepada publik untuk kegiatan segala sesuatu atau perilaku yang dikelola oleh rakyat. Melalui implementasi akuntabilitas dalam birokrasi, setiap aparat negara harus memberikan layanan yang baik. Bahkan, dalam konteks organisasi pemerintah, makna tanggung jawab publik adalah cara melaporkan hasil tindakan pemerintah dan konstituen lain yang tertarik.

Tujuan akuntabilitas adalah untuk membangun kepercayaan publik pada layanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Oleh karena itu, aparat pemerintah diperlukan untuk memberikan layanan yang baik sebagai pasokan layanan yang memprioritaskan etika, memberikan transparansi baik dalam kegiatan maupun anggaran, dan efektivitas dari waktu ke kementerian untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Sanggar.

Contohnya adalah E-KTP (Electronic Identity Card) adalah bentuk kartu identitas individu yang harus dimiliki oleh semua warga negara 17 tahun ke atas. Ini didirikan pada Pasal 13 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Populasi, yang E-KTP adalah dokumen populasi yang berisi sistem keamanan / kontrol, baik dalam hal administrasi maupun

teknologi informasi berdasarkan basis data populasi nasional. Warga diizinkan memiliki KTP yang tercantum oleh jumlah utama populasi (NIK). Nik adalah identitas tunggal dari masing-masing penduduk dan berlaku untuk hidup. NIK dalam E-KTP akan digunakan sebagai dasar untuk penerbitan paspor, lisensi mengemudi, nomor wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan identitas lainnya.

Berbicara tentang E-KTP adalah inovasi pemerintah yang menggunakan sistem elektronik untuk mengurangi sistem manufaktur KTP cetak dan memberikan efisiensi waktu, meskipun dalam implementasinya masih ada beberapa masalah pengamatan sementara, seperti kurangnya pengetahuan karyawan dalam teknologi itu. Pada akhirnya menyebabkan penundaan melakukannya, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat benar-benar penting bahwa orang-orang yang tidak mengerti dalam kaitannya dengan prosedur mereka, dan pemerintah membuat inovasi memangkas anggaran, tetapi akhirnya masih menemukan kasus korupsi, seperti itu masih menemukan kasus korupsi, semacamnya sebagai korupsi. Kasus proyek akuisisi kartu E-KTP pada tahun 2017 dilakukan oleh Ketua Perwakilan Indonesia, Setya Novanto, yang mengakibatkan kerugian negara sebesar Rp.2,3 miliar. Perilaku korupsi ini adalah salah satu tindakan pemerintah yang tidak memiliki tanggung jawab kepada orang-orang yang menyebabkan penurunan kepercayaan publik dan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Pegawai negeri adalah layanan dasar dalam layanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan publik sebagai indikator penting

dalam evaluasi kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat dan regional. Dikatakan bahwa pemerintahan pemerintah baik jika layanan publik dilakukan berorientasi pada kepentingan menjalankan kesejahteraan masyarakat. Layanan baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja layanan yang disediakan. Dalam layanan, indikator kepuasan masyarakat adalah titik referensi untuk keberhasilan pemerintah. (Hayat, 2019: 1).

Layanan publik dalam meningkatkan tata kelola utilitas yang baik juga didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas baik, sumber daya manusia akan sangat mempengaruhi layanan masyarakat, petugas harus menguasai etika layanan dan teknologi keterampilan komputer. Jika layanan publik dapat memberikan layanan kepada masyarakat dengan benar, masyarakat juga akan mengevaluasi properti. Tetapi jika petugas yang bertanggung jawab tidak ramah dan lama dalam layanan perawatan, masyarakat pada awalnya akan menyesuaikan agensi dan enggan untuk kembali. Meskipun dalam hal ini, itu bukan agen yang buruk, tetapi sumber daya manusia kurang berkualitas. Petugas selalu memiliki kesabaran untuk menangani berbagai jenis ciri dan karakter dari publik dan jangan lupa untuk selalu menyiarkan senyum dan ramah dari masyarakat. Atas dasar pelaksanaan layanan publik, orientasi kekuatan yang sangat kuat membuat birokrasi menjadi lebih jauh dari misinya untuk menyediakan layanan publik. Birokrasi dan pemerintah telah menjadi lebih sebagai pemimpin daripada layanan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam pelaksanaan

layanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Efektivitas layanan yang harus diberikan oleh organisasi publik (organisasi pemerintah) kepada masyarakat untuk memfasilitasi semua masalah layanan publik. "Kedengarannya seperti pengembangan pembangunan, dan semua kantor pelayanan pemerintah tidak secara optimal lakukan dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Masyarakat masih mengeluh banyak layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah. Keluhan tersebut mencakup standar prosedur layanan usang, layanan lambat dan rumit, biaya yang lebih besar dan upaya pemerasan. " (Kompasiana, 2015: 5).

Masalah pelayanan khususnya pelayanan EKTP hampir merata disemua wilayah Indonesia, khususnya wilayah dengan akses ke pusat pemerintahan yang sangat sulit, salah satunya adalah kecamatan sanggar yang merupakan salah satu kecamatan yang berada di kabupaten Bima, dimana kecamatan Sanggar adalah kecamatan yang seraca Geografis berada di ujung barat kabupaten bima, wilayah yang terpisah dari kabupaten bima pada umumnya dan lebih dekat ke wilayah kabupaten Dompu. Perjalanan dari kecamatan Sanggar ke pusat pemerintahan kabupaten adalah 2 jam perjalan menggunakan sepeda motor, hal ini juga berdampak pada pelayanan yang diakses oleh masyarakat kecamatan sanggar, khususnya pelayanan E-KTP.

Masyarakat Sanggar harus mengeluarkan biaya lebih untuk mendapatkan pelayanan E-ktip, karena harus melakukan perjalanan jauh ke pusat pemerintahan hanya sekedar untuk membuat E-ktip, ini menjadi salah satu masalah dan penyebab banyaknya warga kecamatan Sanggar yang belum

memiliki E-Ktp sampai saat ini, berdasarkan data Dukcapil kabupaten Bima, bahwa dari 16.349 warga kecamatan Sanggar yang wajib memiliki E-kt, ada 2.578 orang yang masih belum menggunakan E-ktp.

Walaupun pada akhir-akhir ini Dinas Dukcapil mengirimkan pegawai ke kantor camat Sanggar untuk melakukan perekaman data masyarakat yang belum memiliki E-KTP, akan tetapi ada masalah lain juga yang mengiringi, yaitu masalah sosialisasi dari pemerintah serta kepastian waktu pengambilan atau kepastian kapan masyarakat akan mendapatkan kartu penduduk E-KTP tersebut, karena harus dicetak di kabupaten dan dikirim melalui bis kabupaten, hal inilah yang menjadi alasan atau masalah masih banyaknya masyarakat Sanggar yang belum memiliki E-KTP. Dibutuhkan kerja keras dari pemerintah kecamatan Sanggar untuk menyelesaikan masalah tersebut diatas.

Berdasarkan uraian sebelumnya, layanan yang disediakan harus efektif dalam efisiensi sehingga masyarakat menjadi penyelenggara layanan, itulah sebabnya tata kelola yang baik diciptakan. Karena tujuan layanan publik, yaitu penciptaan layanan yang sangat baik dan maksimum untuk menanggapi kebutuhan masyarakat yang diinginkan. Layanan yang disediakan secara umum mencapai kata-kata maksimal, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja KK, proses layanan KTP / E-KTP dan akta kelahiran. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses layanan meliputi: kecepatan. Layanan, rumit, tidak setuju dengan SOP, kurangnya disiplin resmi untuk melaksanakan tugasnya, Serana, dan infrastruktur yang kurang canggih atau tidak terpenuhi.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektifitas pelayanan administrasi kependudukan pemerintah kecamatan sanggar dalam pelayanan e-KTP Tahun 2020 ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektifitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan sanggar ?

2.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan administrasi di kecamatan sanggar.
2. Untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan administrasi di kecamatan sanggar.

1.3.4 Manfaat Penelitian

1) Aspek Teoritis

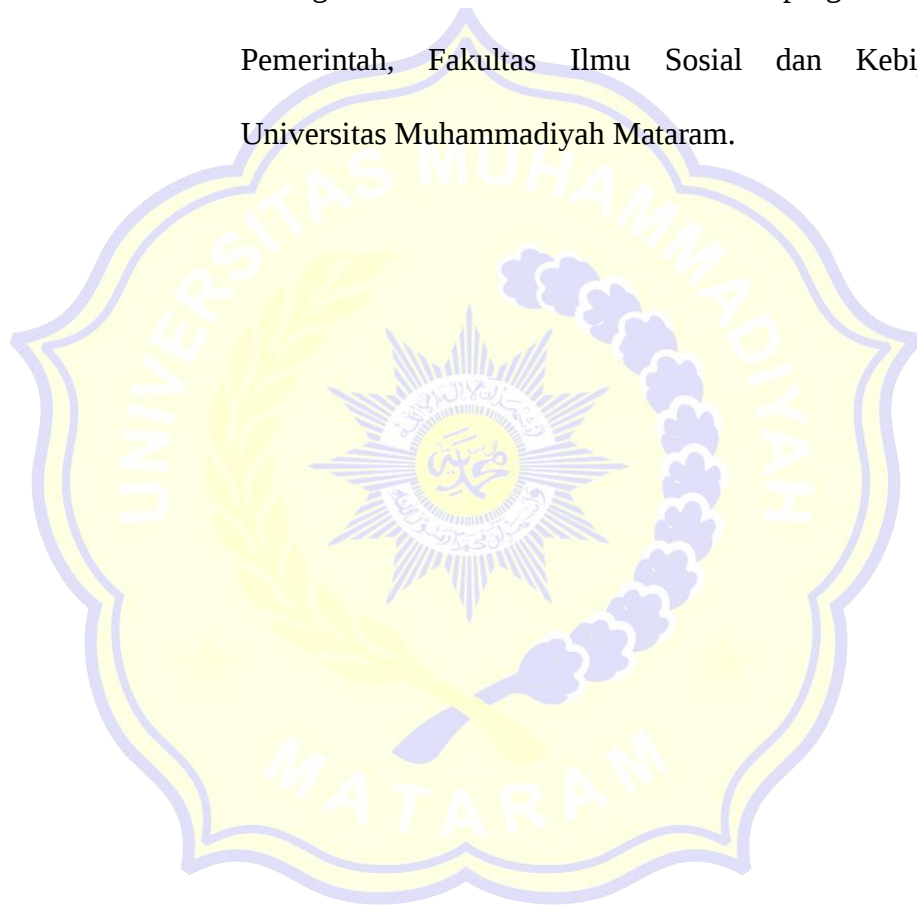
Diharapkan data penelitian skripsi ini akan meningkatkan jumlah literatur di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram supaya digunakan sebagai salah satu studi material dan sumber informasi untuk peneliti lain Mereka ingin menganalisis masalah yang berkaitan dengan implementasi peraturan daerah tentang kebijakan Layanan Manufaktur E-KTP.

2) Aspek Praktis

Pemerintahan Kecamatan Sanggar disarankan mengimplementasikan Kinerja Pemerintah Kecamatan Sanggar Dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2020.

3) Manfaat Akademik

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 dalam bidang Ilmu Pemerintahan dalam program Studi Pemerintah, Fakultas Ilmu Sosial dan Kebijakan, Universitas Muhammadiyah Mataram.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahlu

Penelitian ini diperlukan oleh berbagai teori yang relevan untuk judul yang akan dibahas, akibatnya, hasil tertentu diperlukan oleh penelitian sebelumnya sebagai perbandingan yang terdiri berikut ini:

Tabel 2.1

TABEL PENELITIAN TERDAHULU

No	NAMA TAHUN	JUDUL	OBJEK DAN TEKHNIS ANALISIS	HASIL PENELITIAN
1.	Amirzan Amzar (2016)	Penerapan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.	Dari hasil penelitian belum menemukan indikator yang jelas terhadap pelayanan E-KTP.	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.
2.	Muamar Maldi Wijaya (2017)	Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Rajabasa (Studi	Dari penelitian ini tidak menemukan faktor-faktor	Masyarakat telah mengevaluasi kualitas layanan, E-KTP di kabupaten Rajabasa yang

		Di Kelurahan Rajabasa, Raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung).	yang menghambat dan pendukung layanan.	berkualitas. Ada 76 responden (77,66%) yang dimasukkan dalam kategori tinggi, 19 responden (19,4%) berakhir di kategori menengah dan 3 responden (3%) menyimpulkan kelas rendah kualitas layanan E-KTP di Distrik Rajabasa.
3.	Dwi Jatmiko (2017)	Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kecamatan Grobongan Kabupaten Grobongan).	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP masih rendah.	Kualitas pelayanan sudah dikatakan baik bisa di lihat dari aspek Profesionalisme yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan.

Adapun persamaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif, dan sebagai salah satu contoh penelitian yang dilakukan oleh Muamar Maldi Wijaya(2017) yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan E-KTP di Kecamatan Rajabasa, sedangkan saya pelayanan E-KTP di Kecamatan Sanggar. perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada judul, sebagai salah satu contoh penelitian yang dilakukan oleh

Amirzan Amzar dengan judul Penerapan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan sekarang adalah untuk mengetahui Kinerja Pemerintahan Kecamatan Sanggar Dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2020. Perbedaan lainnya juga terdapat pada lokasi ataupun tempat dilakukannya penelitian serta waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian penelitian.

2.2 Konsep Kinerja

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (materibelajar.id). Kata “kinerja” telah menjadi kata yang memasyarakat, seringkali istilah kinerja ini mulai dari media massa, pejabat birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan definisi yang definitif tentang kinerja. Hal ini dikarenakan istilah kinerja tidak ditemui dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kecuali Kamus Bahasa Indonesia lainnya yang menyatakan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atas kemampuan kerja.

Dalam kamus Bahasa Indonesia (2016:3) dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Sehingga berbagai pihak cenderung memberikan padanan kata kerja dengan ‘performance’ dalam Bahasa Inggris. Adapun pengertian kinerja, yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russel (dalam Lutfiah Hanim, 2014:

351) yaitu sebagai berikut:“(Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu).

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (1999:3), merumuskan kinerja adalah “gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi”. Sejalan dengan pengertian tersebut, A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (dalam Cliff. M Sunda, 2017: 3) mengatakan bahwa “kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” Indikator Kinerja Yang dimaksud dengan indikator kinerja ialah gambaran, atau ciri-ciri atau ukuran yang menggambarkan status kinerja yang dihasilkan suatu kegiatan atau suatu proses.

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja organisasi penulis menggunakan dua jenis indikator, yaitu indikator yang berorientasi pada proses dan indikator yang berorientasi pada hasil. Adapun indikator- indikator tersebut adalah sebagai berikut: Indikator yang berorientasi pada proses 1) Responsivitas, 2) Responsibilitas 3) Keterbukaan/Transparansi. 4) Empati. Sedangkan Indikator yang berorientasi pada hasil antara lain: 1) Efektivitas 2) Produktiitas 3) Efisiensi 4) Kepuasan 5) Keadilan. (Nuryadi dkk,2018: 8)

2.1.1 Konsep Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Secara singkat layanan adalah cara yang dilakukan untuk menyediakan layanan atau pelayanan kepada orang-orang yang membutuhkan, sementara "publik" adalah masyarakat umum atau publik secara umum. Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa layanan publik adalah kegiatan yang dilakukan atau disediakan oleh organisasi untuk membantu masyarakat memperoleh layanan / pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal ini, dispendukcapil adalah organisasi pemerintah yang melayani masyarakat dalam hal pengumpulan data populasi untuk masyarakat regional.

Layanan publik memiliki makna/umum yang luas, karena layanan publik lebih mengulas semua layanan yang disediakan oleh organisasi pemerintah daerah, tetapi dapat difahami lebih dalam lagi melalui teori layanan sektor publik yang dapat menentukan apa layanan yang tepat untuk mencapai tujuan masing-masing organisasi pemerintah daerah adalah layanan yang sangat baik atau layanan yang sempurna, yang dalam pelayanan prima harus memenuhi hati masyarakat, karena kepuasan masyarakat, karena penerima layanan ditolak dari keberhasilan organisasi dengan memberikan layanan.

2.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan public menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) 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 birokrasi public, layanan publik adalah salah satu realisasi dari fungsi aparatur negara sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat untuk memkamurkan dan mensjahtrakan masyarakat.

Menurut Fashionong, layanan publik diartikan sebagai layanan yang menyediakan layanan (melayani) kebutuhan orang atau komunitas yang memiliki minat pada organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang telah ditetapkan.

Menurut Kotler (dalam Sampara Lukman), layanan adalah semua kegiatan yang bermanfaat dalam koleksi atau unit dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya secara fisik tidak trikat produk tersebut.

Memberikan layanan publik oleh perangkat pemerintah kepada masyarakat sebagai klien (klien) adalah manifestasi dan fungsi aparatur negara seperti Masyarakat Abdi dan Negara Abdi. Oleh karena itu, ruang lingkup layanan publik yang disediakan oleh apparatus pemerintah meliputi: melayani, melindungi dan mendorong inisiatif dan peran aktif masyarakat berkembang. Karena masyarakat adalah aktor utama pembangunan. Dengan kata lain, pemerintah sebagai pengontrol (arah) dan masyarakat sebagai pelaksana. Ada juga yang mengatakan bahwa layanan publik adalah layanan yang dilakukan oleh birokrasi atau institusi lain yang tidak termasuk entitas komersial swasta, yang tidak berorientasi pada keuntungan (profil).

2.1.3 Kartu Identitas Elektronik (E-KTP)

Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006, kartu identitas yang disingkat KTP, adalah identitas resmi seseorang sebagai bukti resmi yang diterbitkan oleh lembaga pelaksana yang berlaku di semua bidang Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sementara dalam Kamus Besar Indonesia, E-KTP adalah kartu identitas elektronik yang dilakukan secara elektronik, dalam hal aspek fisik dan penggunaan terkomputerisasi.

Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan National Identity Population Numbers

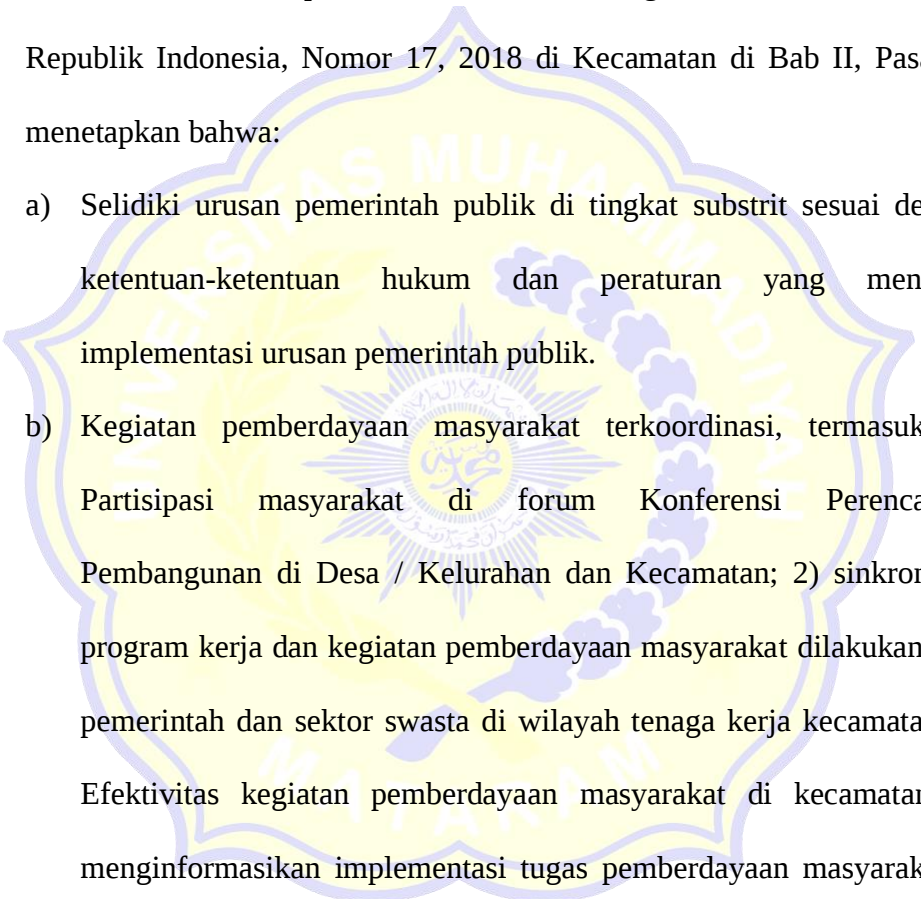
dalam Pasal 1, ayat (9) menjelaskan KTP nasional yang berbasis NIK, yang kemudian disebut sebagai Elektronik Identitas Kartu: "KTP Itu memiliki spesifikasi nasional dan format KTP dengan sistem keamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kabupaten / Kota / Kota City Registry" menerbitkan kartu pengguna elektronik untuk melakukan properti dari KTP untuk warga yang memiliki keamanan Kode dan rekaman elektronik NIK - data dari populasi berdasarkan. Oleh karena itu, ada beberapa manfaat menggunakan E-KTP, Anda dapat membuat basis data populasi penuh dan tepat, untuk mencegah penduduk memiliki lebih dari satu atau dua kartu identifikasi ganda, dan dapat digunakan sebagai kartu suara dalam pemilihan, pemilihan umum dan yang lain. Selain mengidentifikasi atau memecahkan kasus kejahatan yang sulit, seperti kejahatan terorisme, bank yang bangkrut melalui ATM dan kejahatan lainnya.

2.1.4 Camat

Implementasi Pemerintah Kecamatan membutuhkan seorang pemimpin yang selalu dapat mengayomi bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan pemerintah, pengembangan dan kemasyarakatan secara efisien. Keberhasilan pembangunan akan dilihat dari produktivitas tinggi, populasi dan kemakmuran secara menyeluruh (Budiman, 1995: 4).

Camat adalah pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah/kota. Camat berperan sebagai koordinator pemerintah di wilayah kecamatan, kemudian bertanggung jawab kepada bupati melalui Kabupaten atau konsekaikat kota. Camat dipilih oleh bupati atas saran sekretariat daerah tersebut yang telah memenuhi syarat.

Selain itu, kepala subditis sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 17, 2018 di Kecamatan di Bab II, Pasal 10 menetapkan bahwa:

- 
- a) Selidiki urusan pemerintah publik di tingkat subditis sesuai dengan ketentuan-ketentuan hukum dan peraturan yang mengatur implementasi urusan pemerintah publik.
 - b) Kegiatan pemberdayaan masyarakat terkoordinasi, termasuk: 1) Partisipasi masyarakat di forum Konferensi Perencanaan Pembangunan di Desa / Kelurahan dan Kecamatan; 2) sinkronisasi program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat dilakukan oleh pemerintah dan sektor swasta di wilayah tenaga kerja kecamatan; 3) Efektivitas kegiatan pemberdayaan masyarakat di kecamatan; 4) menginformasikan implementasi tugas pemberdayaan masyarakat di kawasan kerja kabupaten kepada bupati / jurusan;
 - c) Mengkoordinasikan upaya untuk menerapkan ketertiban perdamaian dan publik, termasuk: 1) sesi dengan Kepolisian Nasional Republik Indonesia, Angkatan Darat Nasional dan Vertikal Indonesia di Kecamatan; 2) Harmonisasi hubungan dengan para pemimpin agama

dan tokoh masyarakat; 3) Laporan pelaksanaan sewa dan ketertiban ke bupati / jurusan;

- d) mengkoordinasikan implementasi dan kepatuhan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, yang meliputi: 1. Sinergi dengan perangkat regional yang tugas dan fungsinya di bidang pelaksanaan undang-undang dan / atau polisi nasional Republik Indonesia; 2. Memberinformasikan implementasi implementasi dan melaksanakan undang-undang di Kecamatan ke Bupati / Mayor;
- e) Mengkoordinasikan pemeliharaan infrastruktur dan fasilitas layanan publik, yang meliputi:
 - 1. Sinergi dengan perangkat regional dan / atau agen vertikal terkait;
 - 2. Implementasi pemeliharaan fasilitas infrastruktur dan layanan publik yang melibatkan sektor swasta;
 - 3. Laporkan implementasi pemeliharaan infrastruktur dan fasilitas layanan publik di Kecamatan terhadap Bupati / Mayor;
- f) Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan, yang meliputi: 1. Sinergi perencanaan dan implementasi dengan perangkat regional dan lembaga terkait; 2. Efektivitas administrasi pemerintah di tingkat kecamatan; dan kegiatan vertikal kegiatan 3. Memberitahu pelaksanaan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan ke bupati / lebih besar;
- g) Membangun dan mengawasi pelaksanaan Pemerintah masyarakat sesuai dengan ketentuan undang-undang yang mengatur desa;

h) Melakukan masalah pemerintah yang merupakan otoritas wilayah kabupaten / kota yang tidak dilakukan oleh unit regional / kerja regional / pekerjaan kota di kecamatan, termasuk:

1. Rencanakan kegiatan layanan masyarakat di Kecamatan;
2. Memfasilitasi percepatan pencapaian standar layanan minimum di wilayah tersebut;
3. Efektivitas Layanan Pengabdian Masyarakat di Distrik;
4. Laporkan implementasi kegiatan pengabdian masyarakat di Kecamatan kepada Bupati / Mayor melalui Sekretaris Daerah; dan

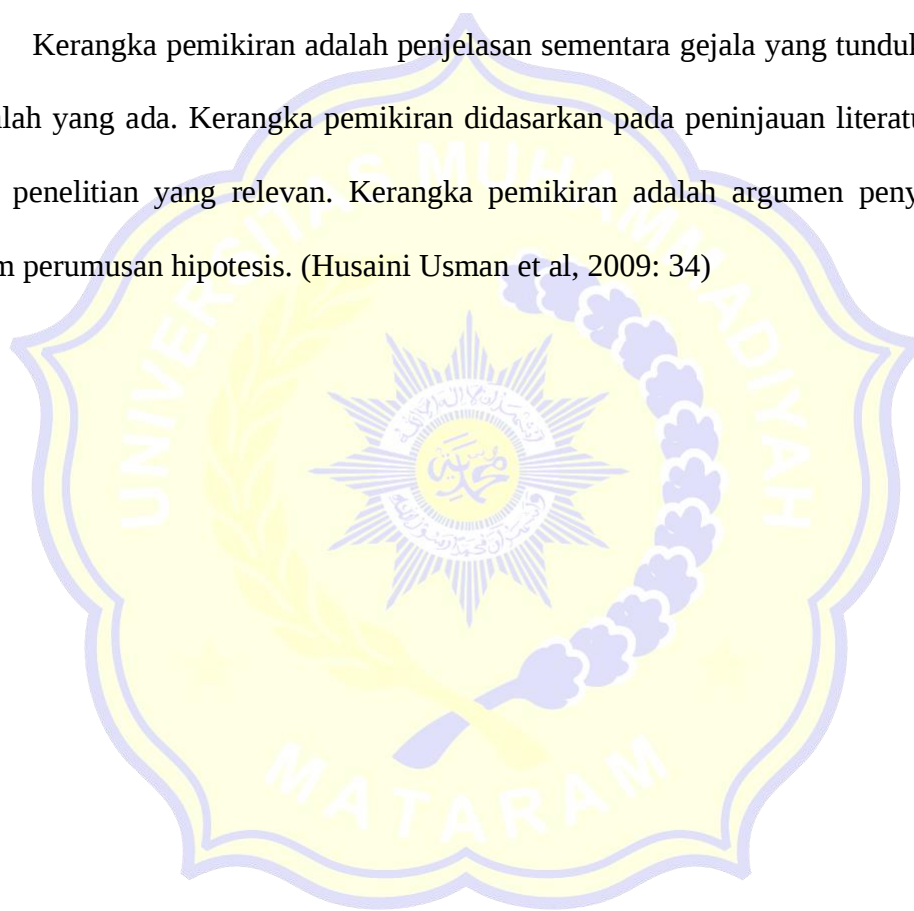
i) Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan Undang-undang Legislatif. Selanjutnya Pasal 11 ayat (2) Selain tugas sebagaimana dimaksud oleh Pasal 10 kepala kecamatan, menerapkan otoritas pemerintah yang didelegasikan oleh Bupati / Walikota untuk menangani masalah-masalah otonomi daerah adalah:

1. Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, kepala kecamatan mendapat transfer bagian dari Bupati / Wewenang Walikota:
 - a. Untuk melakukan beberapa urusan pemerintah yang merupakan otoritas wilayah kabupaten / kota; dan
 - b. Untuk melakukan administrasi bersama.
2. Beberapa Urusan Pemerintah didelegasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf A terdiri dari layanan lisensi dan non-perimanan.

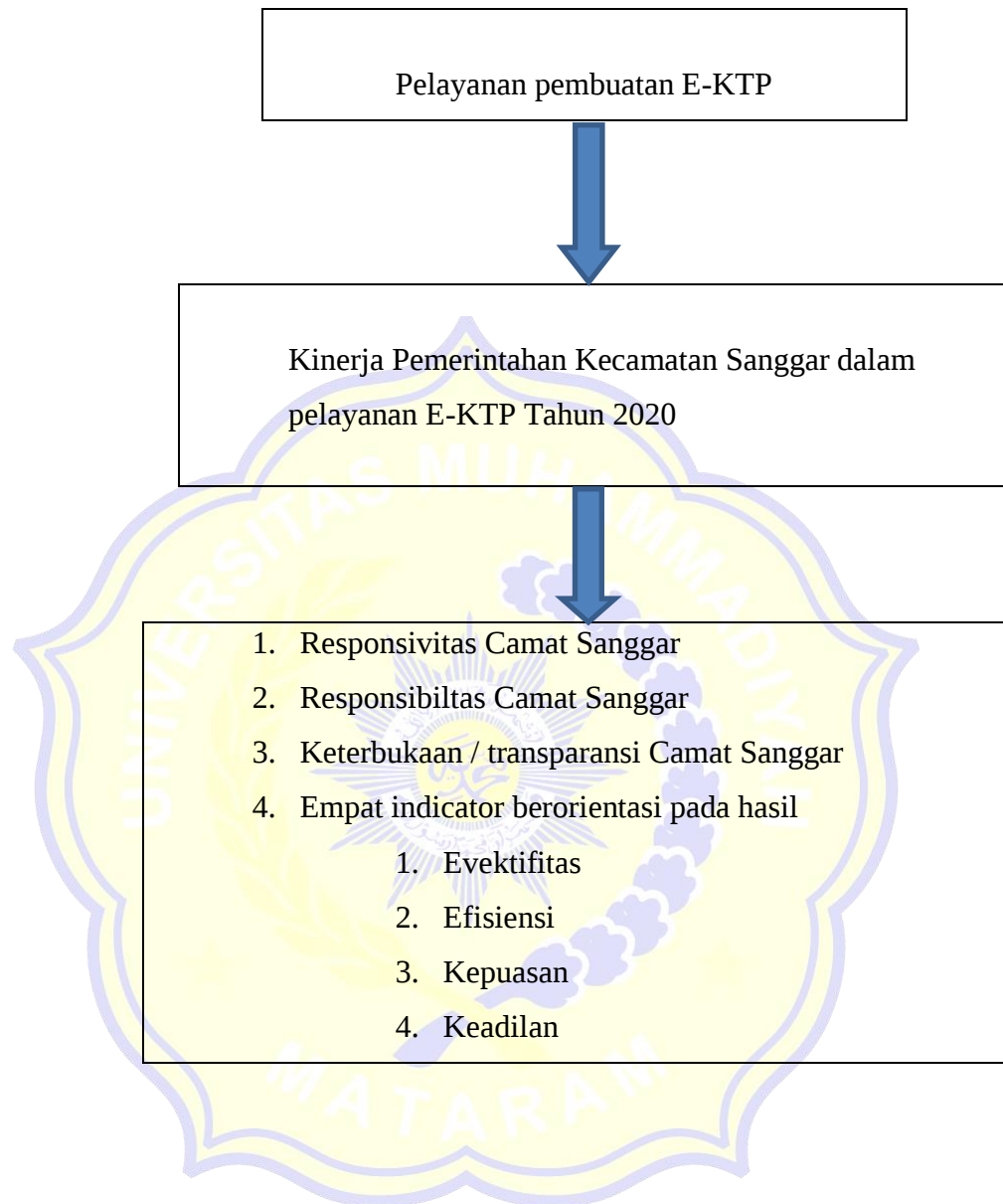
3. Layanan lisensi sebagaimana dimaksud pada ayat L21 diimplementasikan dengan kriteria: a. Proses sederhana; B. Objek lisensi skala kecil; C. Tidak memerlukan studi teknis yang kompleks; dan D. tidak memerlukan teknologi tinggi.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara gejala yang tunduk pada masalah yang ada. Kerangka pemikiran didasarkan pada peninjauan literatur dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka pemikiran adalah argumen penyelidik dalam perumusan hipotesis. (Husaini Usman et al, 2009: 34)



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan trianggulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data yang bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, keunikan, fenomena untuk menemukan hipotesas (Sugiyano 2018:9). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisa. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih menonjol dalam penelitian kualitatif.

Menurut Steven Dukeshire dan Jannifer Thurlow dalam (sugiyono,2018:3) metode penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang berkenaan dengan data yang bersifat naratif. Metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan di pecahkan, metode penelitian kualitatif menggunakan fokus grcus group, interview secara mendalam dan observasi berperan serta dalam mengumpulkan data. Metode deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk memecahkan permasalahan yang ditemukan pada saat itu dengan cara mengumpulkan data, menyusun dan menjelaskannya, serta menganalisisnya.

Dengan demikian hasil penelitian ini nantinya akan dipaparkan data-data yang berkenaan dengan partisipasi masyarakat dan faktor apa sajakah yang menjadi penghambat dalam musyawarah perencanaan pembangunan desa.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ialah tempat peneliti untuk melakukan sebuah penelitian. Pemilihan lokasi penelitian didasari atas pertimbangan yang mendalam agar bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di desa Kore, Kecamatan Sanggar, Kabupaten Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Waktu penelitian ini yang dilakukan peneliti yaitu sejak di berikan izin atau sudah di keluarkan surat izin resmi dari kampus. Adapun kurun waktu yang di tentukan oleh peneliti berkisar dalam kurun waktu 45 (empat puluh lima) hari, 15 (lima belas) hari untuk pengumpulan data dan 30 (tiga puluh) hari untuk mengolah data dan termasuk penyajian dalam bentuk skripsi maupun dalam proses konsultasi atau melakukan bimbingan skripsi, penelitian ini dilakukan selama satu bulan.

1.3 Teknik Penentuan Informan/Narasumber

Dalam penelitian kualitatif harus perlu diperhatikan penentuan respondennya mengingat informan sebagai pemegang kunci jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Maka dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif tidak dimaksud bukan untuk membuat secara umum atau generalisasi dari hasil penelitian melainkan lebih menekankan kepada kedalaman informasi yang diperoleh agar dapat memperoleh data yang diinginkan

oleh peneliti dengan penelitian kualitatif maka seorang peneliti membutuhkan informan yang benar-benar mengetahui data atau informasi yang sesuai dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. (Sugiyono, 2013:368)

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah sumber data yang secara langsung menyediakan data untuk data kolektif (Sugiyono, 2015: 137). Sumber utama data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengamatan langsung dan wawancara dengan informan.
2. Data sekunder adalah data yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti (Sugiyono, 2015: 137). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari formulir perekaman, pengumpulan data atau dokumen objek yang akan diperiksa. Oleh karena itu, data skunder berfungsi sebagai data pelengkap dari data primer.

3.5 Teknik pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data adalah langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian ini mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan atau observasi adalah kegiatan pencatatan peristiwa secara berurutan. Pengamatan melibatkan dua komponen, yaitu, pengamat dan objek atau pengamat dalam penelitian penelitian ini yang menggunakan pengamatan yang tidak berpartisipasi di mana para peneliti hanya terlihat langsung, tetapi tidak berpartisipasi langsung. (Idrus, 2009: 101).
2. Wawancara adalah interaksi verbal dan proses komunikasi yang dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi yang diinginkan oleh peneliti. Wawancara juga merupakan alat untuk mengumpulkan informasi dengan cara menanyakan pertanyaan secara verbal dan dijawab secara verbal secara tatap muka. (Esterberg dalam Sugiyono, 2018: 114). Wawancara dapat didefinisikan yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui pertanyaan dan jawabannya, sehingga peneliti dapat membangunnya topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahulunya untuk menemukan masalah yang harus dipelajari, tetapi juga jika peneliti ingin mengetahui hal-hal lain yang lebih dalam. Dalam penelitian ini, menggunakan wawancara semi-serut, di mana sebelum wawancara telah menyiapkan daftar pertanyaan, tetapi dalam implementasi mereka beradaptasi dengan responden, teknik wawancara ini dilakukan secara terstruktur dan termasuk dalam in-depth interview yaitu lebih bebas dalam pelaksanaannya. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, didalam pihak yang diajak wawancara atau diminta

pendapat serta ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengar secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3. Dokumentasi Dokumen ialah data yang diperoleh untuk menambah data dari wawancara serta observasi pada penelitian, Sugiyono (2018;124). Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dipercaya apabila itu didukung oleh dokumen-dokumen penting dan hasil foto pada saat penelitian. Metode ini adalah cara mengumpulkan data dengan memperoleh catatan penting yang terkait dengan masalah yang dipelajari sehingga data yang lengkap akan diperoleh, dan tidak didasarkan pada perkiraan dengan mengambil data yang ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumen ini diambil untuk mendapatkan data, foto, dan catatan lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Data mentah yang telah dikumpulkan oleh para peneliti tidak akan berguna jika mereka tidak dianalisis. Analisis data adalah bagian yang sangat penting dari metode pencarian, karena dengan menganalisis data dapat memiliki makna yang berguna dan makna untuk memecahkan masalah penelitian. Data mentah yang dikumpulkan harus diselesaikan dalam kelompok, dalam kategorisasi, manipulasi dan proses sedemikian rupa, sehingga data memiliki makna untuk menjawab masalah dan berguna untuk menguji hipotesis. (Haris Hardiansyah, 2010: 100).

Dalam penelitian ini, data kualitatif deskriptif deskriptif, analisis yang dilakukan bersifat induktif dan deskriptif. Data yang dikumpulkan kemudian diatur, dianalisis, dan disajikan untuk memperoleh citra sistematis dari kondisi

dan situasi yang ada. Data-data ini diproses dan dieksplorasi secara mendalam yang akan menghasilkan kesimpulan yang menjelaskan masalah yang diteliti. Proses analisis data dimulai dengan meninjau dan memeriksa sumber, baik di sumber wawancara dan observasi yang telah ditulis dalam pengorbanan lapangan dan proses interpretasi data. Moleong (di Gaffar 2006: 190).

Dalam uraian di atas, proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:

1. Mengurangi data setelah pengumpulan data, membaca, maka langkah selanjutnya adalah mengurangi data. Pengurangan data dilakukan dengan abstrak, khususnya untuk membuat ringkasan dasar, menghapus data yang tidak perlu, mengatur data dan pertanyaan yang harus dipertahankan sehingga tetap, akhir kesimpulan (verifikasi) dari penelitian ini dapat dilakukan. Dengan mudah oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh oleh peneliti kegiatan observasional dalam bentuk kata-kata dasar harus dirangkum sehingga pertanyaan tentang perilaku politik masyarakat dipertahankan dan tidak menyimpang dari objek. Bagong Suyanto dan Sutinah (2010: 70)
2. Presentasi proses analisis data berikutnya adalah penyajian data yang mengatur informasi secara sistematis untuk memfasilitasi penelitian dalam menggabungkan dan merakit lampiran antara data dalam kompuler dari proses penelitian. Melalui presentasi, ia telah memungkinkan para peneliti untuk menyegel fenomena saat ini. Arikanto, Suharsimi (2006: 90).
3. Penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh di lapangan, peneliti dari awal mulai menarik kesimpulan. Kesimpulannya pada awalnya tidak jelas dan

masih menjadi pertanyaan yang memiliki dasar yang kuat dari proses analisis data pada fenomena yang ada. Dalam penelitian ini, dapat diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi sehingga dapat segera dikurangi dengan kesimpulan sementara. Agar kesimpulannya lebih stabil, peneliti memperluas waktu pengamatan. Dari pengamatan ini dapat ditemukan data baru yang dapat mengubah kesimpulan sementara, sehingga diperoleh dengan kesimpulan yang stabil.

